

Article R211-3

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre l'Établissement Public du Parc de Loisirs du Lac de Maine, ci-après dénommé EPPALM, et ses clients, bénéficiaires des prestations (réservation de séjour, restauration, location de salle, activités sportives ou tout autre prestation) qu'il propose à Ethic étapes Lac de Maine ou au Centre Nautique.

L'Établissement Public du Parc de Loisirs du Lac de Maine est enregistré au Registre du Commerce (n°RCS Angers 99B830) son siège est situé 49, avenue du Lac de Maine à Angers. Il est immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours en sa qualité d'adhérent à l'Union des centres de Rencontres Internationales de France sous le numéro IM075120400.

La confirmation de la réservation d'un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de ventes telles qu'énoncées ci-après.

Article 1. : Conditions d'application

Les présentes conditions générales de réservation et de vente peuvent être à tout moment modifiées par l'EPPALM. Dans ce cas la nouvelle version des conditions générales de réservation et de vente sera mise en ligne par l'EPPALM. Dès sa mise en ligne la nouvelle version des conditions générales de réservation et de vente s'appliquera automatiquement à tous ses clients.

Article 2. : Tarifs et prix

Tous les tarifs sont indiqués TTC.

Les prix indiqués au moment de la confirmation de la réservation, établis en fonction des conditions économiques, pourraient être revus en cas de changement de conjoncture ou de dispositions réglementaires nouvelles. Aussi conformément à l'article L211-13 du code du tourisme l'EPPALM se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les variations des coûts de transport et d'approvisionnement, les prix tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande, tout changement de taux sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

Article 3. : Conditions de réservation

Pour toute demande de réservation, un dossier de réservation est ouvert par l'EPPALM et une proposition de réservation est adressée au client par courrier, télécopie ou courriel, détaillant : les prestations proposées, le montant de l'acompte demandé ainsi que la date limite de retour de cette proposition. En cas de non retour par le client de la proposition acceptée portant la mention "bon pour accord" et/ou non-versement des acomptes à l'expiration de la date limite de retour indiquée sur la proposition, la réservation est annulée.

Article 4. : Les acomptes

Pour la confirmation de toute réservation il est demandé un acompte égal à 25% du montant de la réservation. Pour une réservation à moins de 15 jours de la date du début de la prestation, l'intégralité du montant de la réservation pourra être demandée.

Article 5. : Modification de la prestation

Toute modification de la prestation devra faire l'objet d'une demande écrite et d'un accord expresse de la part de l'EPPALM.

Article 6. : Annulation par le Client

Si une annulation intervient entre la date de confirmation et 90 jours avant la date prévue du début de la prestation, une indemnité égale à 5 % du montant des prestations réservées sera due par le client.

Si une annulation intervient entre 89 jours et 30 jours avant la date prévue du début de la prestation, une indemnité égale à 12,5 % du montant des prestations réservées sera due par le client.

Si une annulation intervient entre 29 jours et 7 jours avant la date prévue du début de la prestation, une indemnité égale à 25% du montant des prestations réservées sera due par le client.

Si une annulation intervient entre 6 jours et 2 jours avant la date prévue du début de la prestation, une indemnité égale à 50 % du montant des prestations réservées sera due par le client.

Si une annulation intervient entre 2 jours et la date prévue du début de la prestation, ou si le client ne se présente pas, une indemnité égale à la totalité du

montant des prestations réservées sera due par le client.

Article 7. : Annulation partielle par le client

Pour les séjours, les repas et les animations, en cas de réduction de l'effectif ou de la durée du séjour, l'EPPALM facturera des indemnités, au prorata de la réduction d'effectif, dans les mêmes conditions que définies à l'article 7.

Article 8. : Prestations

L'hébergement se fera par priorité dans les Pavillons "Anjou" et "3 Rivières" de Ethic étapes Lac de Maine. Ce centre se situe dans le Parc de Loisirs du Lac de Maine à Angers 49, avenue du Lac de Maine. Les chambres sont de 2 à 5 lits. Les éléments de confort sont les suivants : draps fournis et lits faits à l'arrivée, ménage journalier, lavabos et douches dans toutes les chambres, toilettes à l'étage dans le Pavillon de l'Anjou; lavabos, douche, toilettes et téléphone dans toutes les chambres dans le Pavillon des 3 Rivières. Le niveau de confort selon les normes Ethic Etapes est 4. Le prix de la chambre inclut le petit-déjeuner. Sur le contenu précis des autres prestations (salles, séjour...) se reporter aux clauses du contrat.

Article 9. : Animations et Activités Sportives

La participation aux animations et activités sportives organisées peut être soumise à des conditions d'âge, d'aptitudes physiques particulières ou d'autorisation parentale. Il appartient à chaque client de s'assurer au moment de l'inscription qu'il satisfait complètement à toutes ces conditions.

Article 10. : Répartition des chambres

L'EPPALM ne peut garantir le regroupement de chambres dans le même bâtiment ou le même étage pour un même groupe.

Article 11. : Les clefs

Toute clef manquante au jour du départ sera facturée 10€.

Article 12. : Délogement

En cas de force majeure ou de circonstances particulières, l'EPPALM se réserve la possibilité de loger ou servir les repas d'un groupe ou de certains membres de celui-ci dans un autre établissement de l'agglomération d'Angers offrant au minimum les mêmes prestations et sans modification tarifaire.

Article 13. : Horaires des repas

Les horaires des repas en libre service sont les suivants :

Petit déjeuner : 7h à 9h en semaine et 7h à 9h le samedi, dimanche et jours fériés.

Déjeuner en semaine : 12h à 13h30.

Déjeuner les samedi, dimanche et jours fériés : 12h.

Dîner : 19h.

Pour les prestations particulières : buffets, repas servis à table, Cocktails..., un horaire et une durée de service seront définis sur la proposition écrite remise au client. Tout dépassement sera facturé sur la base d'un supplément de 50€ par heure commencée au delà de l'horaire de service prévu.

Article 14. : Boissons et denrées alimentaires

L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans l'ensemble des bâtiments, chambres ou salles de réunions de l'EPPALM.

Article 15. : Les animaux

L'accès des animaux est interdit dans l'ensemble des locaux de l'EPPALM. Sauf en ce qui concerne les chiens guides accompagnant les personnes handicapées.

Article 16. : Location de salle

Les salles sont réservées aux réunions à caractère privé. Les réunions publiques avec convocation par voie d'affichage ou de presse sont strictement interdites. Les salles de réunions ne sont pas mises à disposition pour des lunchs, galettes, apéritifs...

Les salles, sauf accord préalable, sont mises à disposition par tranches horaires de 9h à 12h, de 14h à 18h et de 18h à 23h. Chaque tranche horaire correspond à une 1/2 journée de facturation.

Les salles sont toutes équipées au moins de tables, de chaises et d'un tableau papier, des vidéo-projecteurs peuvent être mis à disposition sur réservation. Certaines salles sont aménagées en permanence en tour de table ou en classe, d'autres ne sont pas aménagées. Les aménagements sont à la charge du client ou peuvent être réalisés à sa demande et entraînent dans ce cas une facturation complémentaire.

Le client s'engage à libérer les salles de réunion au terme prévu et dans l'état ou celles-ci lui ont été remises. Il convient que celui-ci se fasse préciser auprès de la réception, au début de son séjour, les conditions d'ouverture et de fermeture des portes des salles de réunions.

Article 17. : Véhicules

Le stationnement des véhicules sur le Parc de Loisirs du Lac de Maine se fait aux risques et périls des utilisateurs sur les parkings publics prévus à cet effet.

Article 18. : Facturation

Les factures sont établies et doivent être réglées en Euro. L'EPPALM ne prend à sa charge ni les frais de change ni les frais de virement. Sauf accord préalable, les factures doivent être réglées sur place à l'arrivée.

Article 19. : Cas de force majeure

En cas de force majeure (incendie, dégâts des eaux, indisponibilité des locaux pour travaux...), conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'EPPALM préviendra le client dans les meilleurs délais possible de l'annulation du séjour et remboursera les acomptes versés.

Article 20. : Cession de contrat

Le client pourra céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui à condition d'en informer, par lettre recommandée, l'EPPALM au minimum 7 jours avant le début du séjour.

Article 21. : Réclamation

Au cas où le client constaterait l'absence ou la mauvaise qualité d'une prestation contractuellement prévue, il doit en informer, par lettre recommandée, le directeur de l'EPPALM à l'adresse indiquée dans le préambule. La direction s'engage à tout mettre en œuvre dans les plus brefs délais pour résoudre le problème et éventuellement offrir un dédommagement.

Article 22. : Responsabilités

L'EPPALM est responsable de "plein droit" à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois l'EPPALM peut s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 23. : Assurances

L'EPPALM, dans le cadre de ses activités a souscrit auprès de la compagnie Allianz sous le no 45359525 un contrat garantissant sa responsabilité civile. Sauf en cas d'effraction, l'EPPALM ne peut être tenu pour responsable des vols ou des dégradations subis par les bagages et le matériel des résidents, organisateurs ou participants à des activités ou réunions. Les clients peuvent souscrire pour leur propre compte une assurance complémentaire couvrant certains risques particuliers. En cas d'exposition de matériels ou d'objets de valeur nous recommandons au client de souscrire, à ses frais, une assurance-dommages-vol et ce quelque soit l'endroit où peuvent être entreposés ces matériels ou objets dans les bâtiments de l'EPPALM.

Article 24. : Jurisdiction compétente

Tous litiges relatifs à l'exécution des présentes clauses de ces conditions de réservation et de vente sont de la compétence des tribunaux du ressort du siège de l'EPPALM.