

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION

Article 1 – Saint-Lary Tour, plate-forme de commercialisation de l'Office de Tourisme de Saint-Lary, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil en faveur de ses adhérents dans sa zone d'intervention.

Autorisation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro **IM065140007** Garantie financière: Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 Av. Carnot - 75017 Paris

Article 2 - Responsabilité : Saint-Lary Tour qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Saint-Lary Tour ne peut pas être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 3 - Réservation et règlement : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total a été retournés à l'Office de Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.

Le contrat conclu entre les parties ne peut en aucun cas bénéficier même partiellement à des tiers, personnes physiques ou morales, sauf accord écrit de Saint-Lary Tour. Le client s'engage formellement à verser à Saint-Lary Tour le solde de la prestation convenue et restant due, au plus tard 30 jours avant son arrivée.

Pour un contrat conclu entre le 29^{ème} jour avant l'arrivée du client et le jour d'arrivée, la totalité du séjour sera due. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal, par chèque vacances ou par carte de paiement à l'ordre du Trésor Public. En cas de réservation de dernière minute (moins de 7 jours avant la date de votre séjour), seul un règlement par carte bancaire sera accepté. Après règlement du solde de votre séjour, SAINT-LARY TOUR vous adressera un ou plusieurs bon(s) d'échange que vous devrez présenter au(x) prestataire(s) le jour de votre arrivée ou de l'utilisation de la prestation.

Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie vous sera demandé à la remise des clefs. A défaut, il ne pourra mettre l'hébergement à votre disposition.

Le client n'ayant pas respecté ces dispositions est considéré comme ayant annulé son séjour sauf accord préalable.

Article 4 - Arrivée : le client doit se présenter le jour prévu, à l'adresse indiquée et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir directement le prestataire.

Article 5 – Modification ou annulation :

A) Modification du fait du client : Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit. Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat de SAINT-LARY TOUR. (aucune correction portée directement par le client sur un document SAINT-LARY TOUR ne sera prise en compte). Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande.

L'enregistrement de la nouvelle commande se fera en application des conditions de ventes individuelles dans la limite des places disponibles.

Toute modification de l'une des prestations du dossier sera facturée 20 €

B) Annulation du fait du client : Toute annulation émanant du client devra être notifiée par écrit avec accusé de réception à Saint-Lary Tour, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais variables selon les modalités suivantes :

Plus de 30 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 30% du montant total du séjour, correspondant à l'acompte versé. Entre 30 à 16 jours avant le séjour : une pénalité de 50 % du montant du séjour sera retenue. Entre 15 et 8 jours, une pénalité de 75 % du montant du séjour sera retenue. Entre 7 jours à NO SHOW, une pénalité de 100% sera retenue avant le séjour. Si le client ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur le contrat, le présent contrat devient nul et Saint-Lary Tour peut

disposer du lieu d'hébergement et le solde, éventuellement non réglé, devra être acquitté par le client dans les 8 jours. Si le client a souscrit une assurance annulation auprès de Saint-Lary Tour et si l'annulation relève des garanties couvertes par la compagnie d'assurance, le client pourra prétendre au remboursement des sommes versées. En aucun cas, le remboursement ne sera effectué par Saint-Lary Tour. Dans tous les cas, les frais de dossier et l'assurance annulation seront conservés par Saint-Lary Tour.

C) Interruption du séjour : si le séjour est écourté, le prix du séjour reste acquis à Saint-Lary Tour. Il ne sera procédé à aucun remboursement. Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche d'assurance téléchargeable sur le site www.saintlary.com.

Article 6 - Modification par Saint-Lary Tour d'un élément substantiel du contrat : Si avant la date prévue du début de la prestation, Saint-Lary Tour se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par Saint-Lary Tour, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution du ou des lieu(x) des prestations proposées par Saint-Lary Tour: 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 le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client.

Article 7 - Annulation du fait de Saint-Lary Tour: lors qu'avant le début de la prestation, Saint-Lary Tour annule la prestation, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par Saint-Lary Tour.

Article 8 - Empêchement pour Saint-Lary Tour de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat : lorsqu'en cours de prestation, Saint-Lary Tour 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, Saint-Lary Tour, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, Saint-Lary Tour lui remboursera la différence de prix.

Article 9 - Interruption de la prestation : en cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

Article 10 - La capacité d'accueil : le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à Saint-Lary Tour.

Article 11 – Le prix des offres packagées de séjour :

a) En hôtel : les prix comprennent la chambre, ou la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Sauf indication contraire, les prix, par personne, sont calculés sur la base de deux personnes par chambre en hôtel le moins cher. Ils ne comprennent pas : **la taxe de séjour, le transport, les boissons, les dépenses personnelles, l'assurance annulation et l'assistance rapatriement.** Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle »

Des tarifs « spécial enfant » sont pratiqués dans certains hôtels

Pour les groupes (sur la base de 15 personnes), sauf indication contraire, les prix, par personne, sont calculés sur la base de deux personnes en chambre double. Les arrivées se font à partir de 16h et les départs avant 10h, sauf indication contraire.

b) En location saisonnière: les prix des séjours touristiques comprennent la location saisonnière. Sauf indication contraire, les prix, par personne, **hors vacances scolaires**, sont calculés sur la base de deux personnes en location saisonnière la moins chère. Ils ne comprennent pas : la taxe de séjour, le transport, les boissons, les dépenses personnelles, les assurances responsabilité civile, les repas, les petits déjeuners, les assurances annulation et assistance rapatriement. Les arrivées se font le samedi à partir de 16h et les départs le samedi suivant avant 10h, sauf indication contraire.

c) Les autres prestations : Les prix sont calculés par personne. Pour les produits thermaux (Ex : semaine « Forme et santé », l'éventuelle consultation auprès du médecin thermal n'est pas comprise dans le forfait.

Article 12 – Frais de dossier : ils vous seront demandés à chaque réservation.

Article 13 - Etat des lieux en location saisonnière : un inventaire pourra être établi entre le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ de la location. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

L'état de propreté de la location devra être mentionné également dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant le séjour et au départ, sauf indication contraire.

Article 14 - Dépôt de garantie en location saisonnière : A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie peut être demandé par le propriétaire ou son représentant. Ce dépôt est restitué au plus tard un mois après votre départ, et ce après règlement des prestations annexes sur place et déduction des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés.

En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure mentionnée sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas quinze jours.

Article 15- Animaux : Le présent contrat précise les conditions d'acceptation par l'hébergeur d'un animal domestique. En cas de non respect de ses conditions par le client, le propriétaire du lieu d'hébergement peut refuser les animaux. Un supplément « animal » sera demandé pour la durée du séjour au moment de la remise des clés.

Article 16 – Paiement des Charges : En fin de séjour, le client doit acquitter, auprès du propriétaire du lieu d'hébergement, les charges non incluses dans le prix du séjour (ex : ménage, etc...). Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée sur le contrat et dans la fiche descriptive. Un justificatif est remis au client par le propriétaire. **La Taxe de Séjour vous sera demandée par l'hébergeur ou l'agence concernée (Voir Annexe ci-dessous)**

Article 17 – Prestations hors hébergement : le client devra respecter les conditions de sécurité de chaque prestataire.

Article 18 – Assurances : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile. L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de GENERALI -Actua Assurances et Conseils-184 Avenue de St Exupéry-31400 Toulouse.

SAINT-LARY TOUR attire l'attention du client sur l'existence d'une assurance annulation facultative (Europ Assistance – 1 Promenade de la Bonnette – 92230 GENNEVILLIERS) couvrant l'annulation de sa réservation. Il convient de se reporter aux dispositions générales des contrats d'assurance annulation (Open location saisonnière N°52124582 et Open Tourisme N°52124583).

Le coût de cette assurance annulation est précisé sur le contrat d'option (3% du montant du dossier). La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier et ne couvre que les prestations commandées par le client à cette date. Une fois souscrite, l'assurance annulation ne pourra pas être supprimée.

Article 19 – Litiges : toute réclamation relative à la prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme dans les 2 jours à compter de l'entrée dans les lieux qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 20 – Recours au médiateur du Tourisme et du Voyage : Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel.

Article 21 – Données personnelles : Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer votre réservation. Les données pourront être utilisées pour vous adresser des communications. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à l'Office de Tourisme.

Articles 95 à 103 du décret N°94-490 du 15 juin 1994 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et séjours.

CONDITIONS PARTICULIERES

Prix : cf. conditions propres à chaque produit. Des fluctuations, d'ordre économique, peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation au cas où le client enfreindrait la loi. Toute prestation demandée en surplus du contrat fera l'objet de l'établissement d'une facture dont le règlement sera exigé de suite.

Siège Social : Office de Tourisme Communautaire

37 Rue Vincent MIR – BP 39 – 65170 SAINT-LARY SOULAN

Tél.:05 62 39 50 81 - Fax:05 62 39 50 06

E-mail : reservation@saintlary.com

ANNEXE

(A titre indicatif : tableau de la taxe de séjour applicable à compter du 1^{er} décembre 2015)

Natures et catégories d'hébergements	Taxe de séjour de la Communauté de communes AURE 2008 par personne et par nuitée	Taxe additionnelle départementale par personne et par nuitée	Taxe totale par personne et par nuitée
Palaces et tous les autres établissements présentant des caractéristiques de classement touristique équivalents	3,64 €	0,36 €	4,00 €
Hôtels de tourisme 5 étoiles, résidences de tourisme 5 étoiles, meublés de tourisme 5 étoiles	2,73 €	0,27 €	3,00 €
Hôtels de tourisme 4 étoiles, résidences de tourisme 4 étoiles, meublés de tourisme 4 étoiles	1,09 €	0,11 €	1,20 €
Hôtels de tourisme 3 étoiles, résidences de tourisme 3 étoiles, meublés de tourisme 3 étoiles	0,91 €	0,09 €	1,00 €
Hôtels de tourisme 2 étoiles, résidences de tourisme 2 étoiles, meublés de tourisme 2 étoiles	0,68 €	0,07 €	0,75 €
Hôtels de tourisme 1 étoile et non classés, résidences de tourisme 1 étoile et non classées, meublés de tourisme 1 étoile et non classés, villages de vacances, chambres d'hôtes, Gîtes d'étape et de séjour, gîtes collectifs	0,59 €	0,06 €	0,65 €
Emplacements dans des aires de camping-cars et des parcs de stationnement touristiques par tranche de 24 heures	0,45 €	0,05 €	0,50 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 3, 4 et 5 étoiles	0,36 €	0,04 €	0,40 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 1 et 2 étoiles	0,20 €	0,02 €	0,22 €