



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994

### Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

### Article 96

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 de pays d'accueil ;
- 3) les repas fournis ;
- 4) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 21 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 100 du présent décret ;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.

### Article 97

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

### Article 98

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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) le nombre de repas fournis ;
- 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 100 ci-après ;

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 ; en tout état de cause, 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus ;

14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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, par écrit, 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.

### Article 99

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 lettre recommandée avec 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 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 afférent, 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 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur 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 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 départ.

### Article 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 qui lui 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'accepta-

tion, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

### Article 103

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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LOCATION

Conformes aux articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994

### Attitude du chef d'équipage

Le chef d'équipage doit être majeur, et est responsable du matériel qui lui a été confié. Il doit posséder les compétences suffisantes pour la conduite du bateau ; ces compétences seront vérifiées à l'occasion de la prise en main de l'embarcation.

Si le chef d'équipage ne possédait pas ces compétences, le contrat serait annulé. Dans ce cas, il serait procédé au remboursement des frais de location, moins une retenue forfaitaire de 50 euros pour frais de dossier, sans que le locataire puisse prétendre à dommages-intérêts.

### Réservation et règlement

La réservation est effective à la confirmation (envoi du contrat de location) par la centrale de réservation dès réception de la fiche de réservation (ou à défaut, toute réservation écrite) accompagnée d'un acompte de 30 % du montant total de la location. Le solde du prix de location devra être versé quatre semaines avant le départ, à réception de la facture correspondante. En cas d'inscription moins de trente jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

### Embarquement - Débarquement

Le bateau est mis à la disposition du locataire après accomplissement des formalités nécessaires (dépôt de la caution, vérification de l'inventaire, encaissement des suppléments éventuels) et lorsque aura été faite la "prise en main du bateau".

Le bateau doit être remis au locateur au lieu, date et heure fixés dans le contrat de location. Le locataire sera responsable pécuniairement de toutes dépenses entraînées par un retard.

En cas de force majeure (crue, avarie survenue à la voie d'eau, accident d'écluse, sécheresse, travaux sur les voies de navigation), le locateur aura la possibilité de modifier le lieu de départ ou de retour, et aucun dédommagement ne pourra être exigé par le locataire.

### Etat des lieux

Un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le loueur ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le locataire est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté du bateau (intérieur ou extérieur) à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage du bateau est à la charge du client pendant la période de location, et avant son départ.

### Utilisation du bateau et responsabilité

Le locataire s'engage à n'embarquer que le nombre autorisé de personnes. Il doit se soumettre aux instructions données par les autorités fluviales et le loueur, et répondra seul des procès, poursuites, amendes et confiscations encourus par lui en cas de non respect, même involontaire, des consignes de navigation. La navigation après la tombée de la nuit, le remorquage du bateau, la sous-location ainsi que le prêt sont interdits.

### Caution (franchise d'assurance)

Une caution-franchise d'assurance (variable de 460 à 800 euros selon les modèles de bateau) devra être déposée en espèces ou en chèques de voyage avant l'embarquement. Cette somme sera restituée à la fin de la croisière, à condition que le bateau et son équipement soient ramenés en bon état d'entretien et non endommagés, aux heures et lieux convenus. Cette caution représente le montant de la franchise d'assurance en cas d'accident. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur le contrat) empêchant l'établissement de l'état des lieux, le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie sera renvoyé par le loueur dans un délai n'excédant pas une semaine.

### Assurances

La responsabilité du locataire envers les tiers ainsi que l'assurance du bateau et son équipement sont comprises dans les prix de location. Attention : les locataires, leurs biens personnels ainsi que les bicyclettes, VTT, salons de pont et autres petits matériels loués en suppléments ne sont pas couverts par cette assurance. Le client est responsable de tous les dommages survenant de sa part. Loisirs Accueil met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance : le contenu des

garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. Cette assurance garantit le montant des sommes versées, moins une retenue forfaitaire de 50 euros pour frais de dossier, augmentée des frais d'assurance.

Attention : le règlement des dossiers d'assurance-annulation demande un délai de deux mois environ.

### Interruption de navigation

Le loueur ne peut être tenu pour responsable des interruptions de navigation provenant de cas de force majeure (travaux sur les voies navigables, crues sécheresse, accident d'écluse, etc.) sauf s'il en avait eu connaissance préalablement à la prise en main.

Dans ce cas, le client ne peut prétendre à aucun remboursement. La centrale de réservation s'efforcera néanmoins de lui proposer un bateau de confort et de capacité semblables à une date ultérieure, mais pendant une période équivalente.

### Interruption de croisière de la part du locataire

Le locataire, contraint d'annuler sa réservation, de prévenir la centrale, sans délai, par lettre recommandée ou télécramme.

L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais d'assurance, la retenue de frais variables selon la date à laquelle elle intervient :

- annulation faite plus de six semaines avant le départ il sera retenu 10 % du montant de la location, dans la limite de 50 euros ;
- annulation faite entre 6 semaines et 4 semaines avant le départ : il sera retenu 30 % du montant de la location ;
- annulation faite moins de 4 semaines avant le départ il ne sera procédé à aucun remboursement.

La période pour laquelle a été conclue la réservation ne pourra être changée qu'avec l'accord de la centrale de réservation, et dans la mesure de ses possibilités.

### Annulation de croisière de la part du loueur

Selon art. 101-102 et 103 des conditions générales de vente, sauf cas de force majeure (crues, sécheresse, avarie survenue à la voie d'eau, accident d'écluse, travaux sur les voies de navigation, etc.).

### Modifications concernant le bateau

Au cas où, par suite d'une avarie survenue au cours de la location précédente ou d'un empêchement quelconque, indépendant de sa volonté, le loueur ne pourrait donner la jouissance du bateau à la date mentionnée dans le contrat de location, il fera le maximum pour rechercher un bateau de confort et de capacité semblables ou supérieurs.

### Pannes

Le loueur met à la disposition du locataire un service de dépannage rapide sur simple appel téléphonique. Aucune réclamation ne peut être formulée à l'encontre du loueur en cas de panne due à la maladresse du locataire (chocs, mauvaise utilisation du bateau, échouement, non respect des consignes de navigation).

Aucune réclamation ne peut être formulée à l'encontre du loueur pour toute immobilisation inférieure à 24 heures.

### Avarie et accident

Le locataire doit signaler immédiatement tout sinistre au loueur par téléphone, et ne prendre aucune initiative (constat d'accident, réparation) sans instructions précises du loueur.

### Animaux

Les animaux familiers sont acceptés à bord, sous la responsabilité des adultes.

### Croisière simple

Toute croisière simple fera l'objet d'un accord spécifique. Même acceptée par le loueur, cette prestation n'est jamais garantie, du fait des cas de force majeure pouvant en affecter le bon déroulement. Il est indispensable de se mettre en relation avec la centrale de réservation 48 heures avant embarquement pour ultime confirmation.

### Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service de réservation, dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement, au loueur concerné. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de centrale de réservation dans les 48 heures de l'arrivée.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, informations nominatives du dossier de réservation seront obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du service de réservation, et, sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

### Prestations comprises dans le prix de location

Sauf mention contraire, le prix de location couvre les prestations suivantes :

- fournitures du bateau entièrement équipé ;
- assurance du bateau au tiers ;
- assistance technique (dépannage éventuel) ;
- fourniture du gaz ;
- draps, taies d'oreillers et couvertures.

Ce prix ne comprend pas :

- le carburant (compter de 60 à 230 euros par semaine)
- l'assurance annulation, l'assistance et la responsabilité civile locataire.

### Loisirs Accueil Loiret

Association loi 1901

Siège social : 8, rue d'Escures 4500 Orléans

Tél. 02 38 62 04 88

N° SIRET 410 935 142 000 19 - Code APE : 633 Z

N° d'autorisation : AU045-970001

Garantie financière : A.P.S.