



## Condiciones generales de reserva

Artículos 95 a 103 del decreto n°94-490 del 15 de junio de 1994

**Art. 95** - Con reserva de las exclusiones previstas en el segundo inciso (a y b) del artículo 4 de la ley del 13 de julio de 1992 más arriba citada, cualquier oferta y cualquier venta de prestaciones de viajes o de estancias dan lugar a la entrega de documentos apropiados que responden a las normas definidas en el presente título.

**Art. 96** - Previamente a la conclusión del contrato sobre la base de un soporte escrito, en el que conste su razón social, su dirección y la indicación de su autorización administrativa para ejercer, el vendedor debe comunicar al consumidor las informaciones sobre los precios, las fechas y los otros elementos constitutivos de las prestaciones suministradas con ocasión del viaje o de la estancia tales como:

1° el destino, los medios, las características y las categorías de transportes utilizadas; 2° el modo de alojamiento, su situación, su nivel de confort y sus principales características, su homologación y su clasificación turística correspondiente a la reglamentación o a los usos del país de acogida; 3° las comidas suministradas; 4° la descripción del itinerario cuando se trata de un circuito; 5° las formalidades administrativas y sanitarias a cumplir en caso, especialmente, del paso de las fronteras así como sus plazos de cumplimiento; 6° las visitas, excursiones y los otros servicios incluidos en el precio fijo o eventualmente disponibles mediante un suplemento de precio; 7° el tamaño mínimo o máximo del grupo que permita la realización del viaje o de la estancia así como indicar si la realización del viaje o de la estancia está supeditada a un número mínimo de participantes; la fecha límite de información del consumidor en caso de anulación del viaje o de la estancia; esta fecha no puede fijarse con menos de 21 días antes de la salida; 8° el importe o el porcentaje del precio a abonar en concepto de pago a cuenta en la conclusión del contrato así como el calendario de pagos del saldo; 9° las modalidades de revisión de los precios tal como están previstas por el contrato en aplicación del artículo 100 del presente decreto; 10° las condiciones de anulación de naturaleza contractual; 11° las condiciones de anulación definidas en los artículos 101, 102 y 103 que siguen; 12° las precisiones con respecto a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías suscritas en concepto del contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional de las agencias de viajes y de la responsabilidad civil de las asociaciones y organismos sin fines lucrativos y de los organismos locales de turismo; 13° la información con respecto a la suscripción opcional de un contrato de asistencia que cubra ciertos riesgos particulares, en especial los gastos de repatriación en caso de accidente o de enfermedad.

**Art. 97** - La información previa dada al consumidor compromete al vendedor, a menos que el vendedor se haya reservado expresamente en la misma el derecho de modificar ciertos elementos. El vendedor debe, en este caso, indicar claramente en qué medida dicha modificación puede producirse y con respecto a

qué elementos. En cualquier caso, las modificaciones aportadas a la información previa deben comunicarse por escrito al consumidor antes de la conclusión del contrato.

**Art. 98** - El contrato concluido entre el vendedor y el comprador debe ser escrito, redactado por duplicado, con un ejemplar para el comprador, y firmado por las dos partes. Debe incluir las cláusulas siguientes:

1° el nombre y la dirección del vendedor, de su garante y de su asegurador así como el nombre y la dirección del organizador; 2° el destino o los destinos del viaje y, en caso de estancia fraccionada, los diferentes períodos y sus fechas; 3° los medios, las características y las categorías de los transportes utilizados, las fechas, horas y lugares de salida y de vuelta; 4° el modo de alojamiento, su situación, su nivel de confort y sus principales características, su clasificación turística en virtud de las reglamentaciones o de los usos del país de acogida; 5° el número de comidas suministradas; 6° el itinerario cuando se trata de un circuito; 7° las visitas, las excursiones u otros servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia; 8° el precio total de las prestaciones facturadas así como la indicación de cualquier revisión eventual de dicha facturación en virtud de las disposiciones del artículo 100 siguiente; 9° la indicación, si procede, de los cánones o tasas correspondientes a determinados servicios tales como tasas de aterrizaje, de desembarque o de embarque en los puertos y aeropuertos, tasas de estancia cuando no están incluidas en el precio de la o de las prestaciones suministradas; 10° el calendario y las modalidades de pago del precio, no pudiendo, en cualquier caso, el último pago efectuado por el comprador ser inferior al 30 % del precio del viaje o de la estancia y debiéndose efectuar el mismo en el momento de la entrega de los documentos que permiten realizar el viaje o la estancia; 11° las condiciones particulares solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor; 12° las modalidades según las cuales el comprador puede interponer una reclamación al vendedor por incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, reclamación que debe ser dirigida, a la mayor brevedad, por carta certificada con acuse de recibo al vendedor, y señalada por escrito, eventualmente, al organizador del viaje y al prestatario de los servicios concernidos; 13° la fecha límite de información al comprador en caso de anulación del viaje o de la estancia por el vendedor, en caso de que la realización del viaje o de la estancia esté ligada a un número mínimo de participantes, conforme a las disposiciones del punto 7° del artículo 96 más arriba citado; 14° las condiciones de anulación de naturaleza contractual; 15° las condiciones de anulación previstas en los artículos 101, 102 y 103 siguientes; 16° las precisiones con respecto a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías en concepto del contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor; 17° las indicaciones con respecto al contrato de seguro que cubre las consecuencias de ciertos casos de anulación suscrito por el comprador (número de póliza y nombre del asegurador), así como las relativas al contrato de asistencia que cubre determinados riesgos particulares, en especial los gastos de repatriación en caso de accidente o de enfermedad: en este caso, el vendedor debe remitir al comprador un documento que precise, como mínimo, los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos; 18° la fecha límite de información del vendedor en caso de cesión del contrato por el comprador; 19° el compromiso de suministrar, por escrito, al comprador, por lo menos diez días antes de la fecha prevista para su salida, las informaciones siguientes:

a) el nombre, la dirección y el número de teléfono de la representación local del vendedor o, en su defecto, los nombres, direcciones y números de teléfono de los organismos locales susceptibles de ayudar al consumidor en caso de dificultad o, en su defecto, el número de llamada que permita establecer con la máxima urgencia un contacto con el vendedor; b) para los viajes y estancias de menores en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permita establecer un contacto directo con el niño o el responsable en el lugar de su estancia.

**Art. 99** - El comprador puede ceder su contrato a un cesionario, que cumpla con las mismas condiciones que él, para efectuar el viaje o la estancia, mientras dicho contrato no haya surtido ningún efecto. Salvo estipulación más favorable para el cedente, éste tiene la obligación de informar al vendedor de su decisión por carta certificada con acuse de recibo, a lo más tardar siete días antes del principio del viaje. Cuando se trata de un crucero, este plazo se extiende a quince días. Esta cesión no está sujeta, en ningún caso, a una autorización previa del vendedor.

**Art. 100** - Cuando el contrato incluye una posibilidad expresa de revisión del precio, dentro de los límites previstos en el artículo 19 de la ley del 13 de julio de 1992 más arriba citada, debe mencionar las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones de los precios, y especialmente el importe de los gastos de transportes y tasas correspondientes, la o las divisas que puedan tener una incidencia sobre el precio del viaje o de la estancia, la parte del precio a la que se aplica la variación así como la cotización de la o de las divisas adoptada como referencia en el momento de fijar el precio que figura en el contrato.

**Art. 101** - Cuando, antes de la salida del comprador, el vendedor se ve forzado a aportar una modificación a uno de los elementos esenciales del contrato tal como un aumento significativo del precio, el comprador puede, sin perjuicio de los recursos de reparación por los daños eventualmente sufridos, y después de haber sido informado de ello por el vendedor por carta certificada con acuse de recibo:

- o bien rescindir su contrato y obtener sin penalización la devolución inmediata de los importes abonados,
- o bien aceptar la modificación o el viaje de sustitución propuesto por el vendedor; las partes firmarán entonces un apéndice del contrato que precise las modificaciones aportadas; cualquier disminución de precio se deducirá de los importes que queden eventualmente pendientes de pago por el comprador y, si el pago que ya ha sido efectuado por este último excede el precio de la prestación modificada, lo percibido en exceso debe serle restituido antes de la fecha de salida.

**Art.102** - En el caso previsto en el artículo 21 de la ley del 13 de julio de 1992 más arriba citada, cuando, antes de la salida del comprador, el vendedor anula el viaje o la estancia, debe informar al comprador por carta certificada con acuse de recibo; el comprador, sin perjuicio de los recursos de reparación de los daños eventualmente sufridos, obtendrá del vendedor el reembolso inmediato y sin la penalización que hubiera sufrido si la anulación se hubiera producido por causa suya en esta fecha. Las disposiciones del presente artículo no son obstáculo en ningún caso, a la conclusión de un acuerdo amistoso que tenga por objeto la

aceptación, por el comprador, de un viaje o estancia de sustitución propuesta por el vendedor.

**Art. 103** - Cuando, después de la salida del comprador, el vendedor se encuentra en la imposibilidad de suministrar una parte preponderante de los servicios previstos en el contrato y que represente un porcentaje no despreciable del precio satisfecho por el comprador, el vendedor debe inmediatamente tomar las disposiciones siguientes, sin perjuicio de los recursos de reparación de los daños eventualmente sufridos:

- o bien, proponer prestaciones de sustitución de las prestaciones previstas, soportando eventualmente cualquier suplemento de precio y, si las prestaciones aceptadas por el comprador son de calidad inferior, el vendedor debe reembolsarle, a su vuelta, la diferencia de precio; - o bien, si no puede proponer ninguna prestación de sustitución o si éstas son rechazadas por el comprador por motivos válidos, suministrar al comprador, sin suplemento de precio, títulos de transporte para asegurar su vuelta en condiciones que se puedan considerar equivalentes hacia el lugar de salida o hacia otro lugar aceptado por las dos partes.

## Condiciones particulares de reserva

### Article 1 - Reservas

Services Loisirs Accueil están concebidos para asegurar la reserva y la venta de todos los tipos de prestaciones de ocio y de acogida, principalmente en espacio rural. Facilitan las gestiones del público al ofrecerle un surtido de numerosas prestaciones y al asegurar una reserva rápida y segura. Services Loisirs Accueil son un instrumento de interés general puesto a disposición de todos los tipos de prestatarios que son miembros del mismo.

**1bis** - El presente folleto constituye la oferta previa contemplada por las condiciones generales adjuntas y compromete a S.L.A.. Sin embargo, pueden, por supuesto, producirse modificaciones en el número y en la naturaleza de las prestaciones propuestas. Conforme al artículo 97 de las condiciones generales adjuntas, si se produjeran modificaciones, éstas serían comunicadas por escrito para conocimiento del cliente, por el SLA antes de la conclusión del contrato.

**2** - El cliente suscriptor del contrato concluido por una duración determinada no podrá, bajo ninguna circunstancia, prevalecerse de cualquier derecho para permanecer en el lugar al término de la estancia.

**3** - Services Loisirs Accueil es responsable, según los términos del artículo 23 de la ley del 13 de julio 1992, que estipula: cualquier persona física o jurídica que se dedique a las operaciones mencionadas en el artículo 1 es responsable de pleno derecho con respecto al comprador del buen cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato, tanto si dichas obligaciones tienen que ser ejecutadas por ella misma como por otros prestatarios de servicios, sin perjuicio de su derecho de recurrir contra los mismos. Sin embargo, puede librarse de toda o parte de su responsabilidad aportando la prueba de que el incumplimiento del contrato es imputable bien sea al comprador, bien sea al hecho, imprevisible e insalvable, de un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato, bien sea aún a un caso de fuerza mayor.

**4** - La reserva se vuelve firme cuando el departamento ha recibido el contrato firmado por el cliente (antes del límite que consta en el contrato) así como un pago a cuenta igual al 25 % del importe total del dossier de la estancia (incluyendo los gastos eventuales de dossier y el seguro opcional si se ha suscrito).

**5** - El cliente deberá abonar al departamento de reservas el saldo de la prestación acordada y que queda adeudada, un mes antes del inicio de la estancia, con reserva del cumplimiento del artículo 98, párrafo 10. Se considerará que el cliente, que no ha abonado el saldo en la fecha acordada, ha anulado su estancia. En este caso, la prestación se ofrecerá nuevamente a la venta y no se efectuará ningún reembolso de precio.

**6** - En caso de inscripción con menos de 30 días antes del inicio de la estancia, la totalidad del pago será exigida en el momento de la reserva, con reserva del cumplimiento del artículo 98.

**7** - Tan pronto reciba el saldo, el departamento de reservas remitirá al cliente un vale de canje que éste remitirá al prestatario en cuanto llegue, o un acuse de recibo.

**8** - El cliente debe presentarse el día indicado y a las horas mencionadas en el contrato o en el acuse de recibo. En caso de llegada tardía o diferida o de impedimento de última hora, el cliente debe avisar al prestatario (o propietario) cuya dirección y teléfono constan en el vale de canje o en la ficha descriptiva. Las prestaciones no consumidas en concepto de este retraso permanecerán debidas y no podrán dar lugar a ningún reembolso.

**9** - Cualquier anulación debe ser notificada por carta certificada o telegrama al departamento de reservas. La anulación procedente del cliente implica, además de los gastos de dossier y de seguro, la retención de gastos variables según la naturaleza del viaje o de la estancia y la fecha en la que ésta se produce. Salvo indicación especial:

- anulación con más de 30 días antes del inicio de la estancia: se retendrá el 10 % del precio de la estancia,
- anulación entre el 30º y el 21º día incluido antes del inicio de la estancia: se retendrá el 25 % del precio de la estancia
- anulación entre el 20º y el 8º día incluido antes del inicio de la estancia: se retendrá el 50 % del precio de la estancia,
- anulación entre el 7º y el 2º día incluido antes del inicio de la estancia: se retendrá el 75 % del precio de la estancia,
- anulación con menos de 2 días antes del inicio de la estancia: se retendrá el 90 % del precio de la estancia. En caso de no presentarse el cliente, no se procederá a ningún reembolso. Si se ha suscrito un seguro-anulación en el momento de la reserva, conviene remitirse a la ficha de seguro adjunta al contrato. Para los grupos: consúltenos.

**10** - Modificación por el departamento de reservas de un elemento substancial del contrato. Remitirse al artículo 101 de las condiciones generales adjuntas.

**11** - Anulación por causa del vendedor. Remitirse al artículo 102 de las condiciones generales adjuntas.

**12** - Imposibilidad para el vendedor de suministrar, en el transcurso de la estancia, las prestaciones previstas en el contrato. Remitirse al artículo 103 de las condiciones generales adjuntas.

**13** - En caso de interrupción de la estancia por el cliente, no se procederá a ningún reembolso salvo si el motivo de interrupción está cubierto por el seguro-anulación del que se beneficia el cliente.

**14** - El contrato se establece para una capacidad de alojamiento máxima. Si el número de participantes supera la capacidad de acogida, el prestatario puede rechazar los clientes suplementarios, reputándose entonces el contrato roto por causa del cliente. En este caso, el precio del alquiler queda adquirido al departamento de reservas.

**15** - El contrato precisa si el cliente puede o no hacer su estancia en compañía de un animal doméstico. En caso de incumplimiento de esta cláusula por el cliente, el prestatario puede rechazar la estancia. En este caso, no se efectuará ningún reembolso.

**16** - La cesión de contrato debe efectuarse al precio de coste entre el cedente y el cesionario. El comprador puede ceder su contrato a un cesionario que cumpla las mismas condiciones que él para efectuar la estancia. En este caso, el comprador tiene la obligación de informar al departamento de reservas de su decisión por carta certificada con acuse de recibo a lo más tardar 7 días antes del inicio de la estancia. El cedente es el único responsable solidario, frente al vendedor, del pago del saldo del precio así como de los gastos suplementarios eventuales ocasionados por dicha cesión. Estos gastos suplementarios tendrán que ser abonados por el cedente.

**17** - El cliente es responsable de todos los daños que se produzcan por causa suya. Se le invita a comprobar si es beneficiario, por sus seguros personales, de un seguro llamado "veraneo". En su defecto, se le recomienda encarecidamente que suscriba uno. Service Loisirs Accueil pone a disposición del cliente la posibilidad de suscribir un contrato de seguro que cubra las consecuencias de algunos casos de anulación y de asistencia; el contenido de las garantías y de las exclusiones es objeto de un documento que será entregado al comprador en cuando lo suscriba. Service Loisirs Accueil está asegurado por su responsabilidad civil profesional, tal como se indica en otra parte.

**18** - Para los alquileres, un inventario será establecido conjuntamente, que será firmado por el inquilino y el propietario o su representante a la llegada y a la salida. Dicho inventario constituye la única referencia en caso de litigio con respecto al estado del lugar en el momento de la entrega. El inquilino tiene la obligación de disfrutar del bien alquilado como un buen padre de familia. El estado de limpieza del alojamiento a la llegada del inquilino deberá hacerse constar en la acta de estado del lugar. La limpieza de los locales corre a cargo del cliente durante el período de alquiler y antes de su salida.

**19** - Se recaba la atención del cliente sobre la existencia, en materia de alquileres de temporada, de un depósito de garantía destinado a cubrir las consecuencias eventuales de las degradaciones que puedan ser imputadas al inquilino. El importe de este depósito es variable. Su importe exacto será precisado en la ficha descriptiva y en el contrato previsto en el artículo 98 de las condiciones generales adjuntas. Este depósito de garantía se abonará a llegada, en propia mano del propietario o de su representante. Se levantará, a la llegada y a la salida, una acta sobre el estado del lugar que permita una verificación de los locales, objeto del alquiler. A la salida, el depósito será restituido al cliente, con deducción del coste de la puesta en condiciones, si se han observado degradaciones imputables al inquilino. En caso de salida anticipada (anterior a las horas mencionadas en el contrato) que impidan levantar el acta sobre el estado del lugar, el mismo día de la salida del inquilino, el depósito de garantía será devuelto por el propietario en un plazo que no supere las dos semanas.

**20** - Alquileres de temporada - Cargas: se trata de los gastos correspondientes a los consumos de agua, de gas, de electricidad, de calefacción, etc. cuyo detalle figura en la ficha descriptiva. Cargas incluidas: electricidad fija diaria, gas para el aparato de gas, agua fría. Cargas no incluidas: electricidad que supere el consumo incluido, calefacción, teléfono... Estas cargas tienen que liquidarse directamente al propietario contra el correspondiente recibo. Algunos precios de alquiler pueden incluir un precio fijo global de cargas.

**21** - Los precios incluyen el alquiler de la habitación con o sin desayuno; 1/2 pensión o pensión completa. Salvo indicación contraria, no incluyen las bebidas en las comidas. Cuando un cliente ocupa solo una habitación prevista para alojar a dos personas, se le factura un suplemento denominado "suplemento habitación individual". El día de la salida, la habitación debe liberarse antes del mediodía.

**22** - Salvo indicación contraria, las reservas de emplazamientos se hacen por semana o por pernoctación. La solicitud de conexión eléctrica debe precisarse en el momento de la reserva.

**23** - Cualquier reclamación relativa al incumplimiento o al incumplimiento defectuoso del contrato debe dirigirse al departamento de reservas en el plazo más breve, por carta certificada con acuse de recibo, y puede comunicarse por escrito, eventualmente al organizador del viaje y al prestatario de servicio concernido. Las reclamaciones relativas al estado del lugar, deben obligatoriamente ser puestas en conocimiento del SLA dentro de las 48 horas de la llegada.

**24** - Revisión de los precios - Los precios indicados en este folleto, y en la fecha de su edición, han sido fijados en función de los datos económicos siguientes: - el coste de los transportes terrestres, y especialmente del carburante - las tasas vigentes. La variación del tipo de cambio de una de las divisas utilizadas, en relación al franco, será repercutida sobre la totalidad del precio de venta, con excepción de la parte representada por el transporte terrestre y las tasas. La variación del coste de los transportes terrestres y/o de los carburantes será íntegramente repercutida sobre la parte del precio correspondiente en la prestación. Para los clientes inscritos, no podrá intervenir ningún aumento de precio a menos de 30 días de la salida.

**25** - Seguro Responsabilidad Civil Profesional – Los SLA han suscrito un seguro ante la compañía de seguros, con el fin de cubrir las consecuencias de la Responsabilidad Civil Profesional que les pueda incurrir.

<b>Organismo</b>	<b>N° de autorizacion</b>	<b>Compania de seguros</b>	<b>Garantia financiera</b>
Midi-Pyrénées Vacances Loisirs	031970001	AVIVA	APS
Service Loisirs Accueil Ariège Pyrénées	009990001	GAN	APS
Service Loisirs Accueil Aveyron	AU012960004	Mutuelles du Mans	APS
Service Loisirs Accueil Haute-Garonne	031950001	UAP	Crédit Mutuel
Service Loisirs Accueil Gers	03295002	GAN	Crédit Agricole Pyr. Gasc.
Loisirs Accueil Lot	AU046950001	GAN	APS
HPTE - Service Réservation	065980001	PFA	APS
Service Loisirs Accueil Tarn	081000001	AGF	APS
Service Loisirs Accueil Tarn-et-Garonne	AU082960001	GAN	APS
ATTER	08195000	GROUPAMA D'OC	GROUPAMA D'OC