

# Condiciones de reserva

## (Sometidas a los artículos 95 a 103)

### Artículo 1- Tourisme 77 Travel – Naturaleza y función

Tourisme 77 Travel es una estructura que tiene por objetivo la organización y la venta de prestaciones turísticas, principalmente en el territorio de Seine et Marne y de París – Ile de France. Dichos productos se refieren básicamente a la actividad de recepción, es decir, a la acogida, el alojamiento, la restauración, las animaciones, los traslados, las visitas guiadas y más en general, a todos los servicios deseados en el marco de la actividad turística.

### Artículo 2 – Duración de la estancia

El cliente firmante del contrato suscrito por una duración determinada no podrá, bajo ninguna circunstancia, alegar ningún derecho de continuación en los lugares al final de la estancia.

### Artículo 3 - Responsabilidad

Tourisme 77 Travel, que vende a un cliente prestaciones, será el único interlocutor de dicho cliente y responderá ante él de la ejecución de las obligaciones derivadas de las presentes condiciones de venta. El servicio de reserva no será considerado responsable de los casos fortuitos, de los casos de fuerza mayor o por cualquier persona ajena a la organización y al desarrollo de la estancia.

### Artículo 4 - Reserva

La reserva se considerará firme cuando se le haga llegar a Tourisme 77 Travel una señal que represente el 25% del precio de la estancia, señal que no se devolverá, así como un ejemplar del contrato de venta firmado por el cliente, antes de la fecha límite que figure en el contrato.

### Artículo 5 – Pago del saldo restante

El cliente tendrá que pagarle a Tourisme 77 – Travel el saldo restante de la prestación convenida, un mes antes del comienzo de la estancia. Se considerará que el cliente que no haya pagado el saldo restante en la fecha fijada, ha anulado la estancia. En ese momento, la prestación volverá a ofrecerse a la venta y no se realizará ninguna devolución.

### Artículo 6 – Inscripciones tardías

En caso de inscripción menos de 30 días antes del comienzo de la estancia, se exigirá el pago completo en el momento de la reserva.

### Artículo 7 – Bono de intercambio

Cuando se reciban los gastos de estancia, Tourisme 77 Travel le enviará al cliente un bono de intercambio que éste le entregará al proveedor en el momento de su llegada, o un acuse de recibo.

### Artículo 8 - Llegada

El cliente tendrá que presentarse el día fijado y en las horas mencionadas en el contrato o el acuse de recibo. En caso de llegada tardía o diferida o de impedimento de última hora, el cliente tendrá que informar sobre ello al proveedor (propietario o no), cuya dirección y teléfono figuran en el bono de intercambio o en la ficha descriptiva.

### Artículo 9 – Anulación a causa del cliente

Cualquier anulación tendrá que notificarse mediante carta certificada, telegrama o fax enviado a Tourisme 77 Travel. Para cualquier anulación a causa del cliente, la suma retenida por Tourisme 77 Travel será la siguiente:

Prestaciones Anuladas	Plazo de anulación	Entre 30 y 15 días antes de la llegada (1)	Entre 14 y 5 días antes de la llegada (1)	Entre 4 días y el Día de llegada+ no presentación
Forfait (2) Temporada alta Temporada media y baja		50%	75%	100%
		25%	75%	100%
Billetes grupos con fecha		25%	75%	100%
Cena espectáculo y resto de espectáculos		25%	75%	100%
Reserva de restaurantes		25%	75%	100%

(1) Excluyendo el día de llegada

(2) El importe de los gastos de anulación se calcula en base a dos adultos por habitación

**Los billetes con fecha para grupos no utilizados tendrán que devolverse mediante carta certificada a: Tourisme 77 Travel – P.O.BOX 100  
77777 MARNE LA VALLEE CEDEX 4,  
durante los 8 días siguientes a la fecha de anulación.**

### Artículo 10 – Modificación por parte del servicio de reserva de un elemento sustancial del contrato

Cuando antes de la fecha prevista de comienzo de la estancia Tourisme 77 Travel se vea obligado a modificar uno de los elementos esenciales del contrato, el comprador podrá, sin prejuzgar acciones de indemnización por los daños eventualmente sufridos, y tras haber sido informado por el vendedor mediante carta certificada con acuse de recibo:

- rescindir su contrato y obtener sin penalizaciones la devolución inmediata de las sumas abonadas
- aceptar la modificación o la sustitución de prestaciones propuestas por el vendedor: entonces las partes firmarán una cláusula adicional que precise las modificaciones aportadas al contrato. Cualquier reducción de precio se referirá a las sumas que eventualmente siga debiendo

el comprador y si el pago ya efectuado por este último superara el precio de la prestación modificada, el exceso recibido se le devolverá al cliente antes del comienzo de su estancia.

### Artículo 11 – Anulación a causa del vendedor

Cuando antes del comienzo de la estancia Tourisme 77 Travel anule dicha estancia, informará de ello al comprador por carta certificada con acuse de recibo o fax con acuse de recibo. Al comprador, sin prejuzgar acciones de indemnización por los daños eventualmente sufridos, se le devolverán inmediatamente y sin penalizaciones las sumas abonadas. Además, recibirá una indemnización como mínimo igual a la penalización que habría soportado si la anulación hubiera tenido lugar por su causa en dicha fecha, salvo cuando la anulación haya sido impuesta por causas de fuerza mayor, o por la seguridad de los viajeros. Un número insuficiente de participantes podrá ser un motivo válido para anular ciertos tipos de estancias. En este caso, Tourisme 77 Travel devolverá todas las sumas abonadas. Esta eventualidad no podrá tener lugar menos de 21 días antes del comienzo de la estancia.

Estas disposiciones no se aplicarán cuando se suscriba un acuerdo amistoso que tenga por objeto la aceptación, por parte del comprador, de una estancia de sustitución propuesta por el vendedor.

### Artículo 12 – Dificultad por parte del vendedor de proporcionar durante la estancia las prestaciones previstas en el contrato

Cuando, durante una estancia, el vendedor se vea incapaz de proporcionar una parte preponderante de los servicios previstos en el contrato, que representen un porcentaje no despreciable del precio pagado por el comprador, Tourisme 77 Travel, sin prejuzgar acciones de indemnización por los daños eventualmente sufridos, propondrá productos de sustitución de los previstos y soportará eventualmente cualquier suplemento de precio. Si la prestación aceptada por el comprador fuera de una calidad inferior, Tourisme 77 Travel le devolverá la diferencia de precio antes del final de la estancia. Si el vendedor no pudiera proponerle productos de sustitución o si el comprador los rechazara por motivos válidos, el primero le pagará al segundo una indemnización calculada de acuerdo con las mismas bases que en caso de anulación a causa del vendedor.

### Artículo 13 – Interrupción de la estancia

En caso de interrupción de la estancia por parte del cliente, no se procederá a ninguna devolución.

### Artículo 14 - Capacidad

El contrato se establece para una capacidad máxima de personas. Si el número de participantes superara la capacidad de acogida, el proveedor podrá rechazar a los clientes adicionales.

### Artículo 15 – Cesión del contrato por parte del cliente

El comprador podrá cederle su contrato a un cesionario que reúna las mismas condiciones que él para la realización del producto. En ese caso, el comprador tendrá que informar al servicio de reserva sobre su decisión mediante carta certificada con acuse de recibo como muy tarde 7 días antes del comienzo de la estancia. La cesión del contrato se efectuará al mismo precio. El cedente y el cesionario serán solidariamente responsables frente al vendedor del pago del saldo restante así como de los gastos adicionales eventuales ocasionados por esta cesión.

### Artículo 16 - Seguros

El cliente será responsable de todos los daños ocurridos por su causa. Tendrá que proporcionar un certificado de seguro al día, que cubra su Responsabilidad Civil y la del resto de clientes.

### Artículo 17 – Pago de los gastos

Al final de la estancia, el cliente tendrá que abonarle al proveedor los gastos no incluidos en el precio. Su importe se establecerá de acuerdo con la base de cálculo mencionada en la ficha descriptiva y el propietario le entregará un justificante.

### Artículo 18 – Seguro de Responsabilidad civil

Tourisme 77 Travel ha contratado un seguro con AXA Assurances con un límite de 13.025.000 Francos Franceses (es decir, 1.986 euros) por año de seguro y siniestro, daños materiales e inmateriales incluidos, póliza N° 369000724767 M para cubrir las consecuencias de la Responsabilidad Civil Profesional en la que Tourisme 77 Travel pueda incurrir.

Servicio Ocio Acogida

Tourisme 77 Travel

Forma jurídica: Asociación Ley 1901

N° Siret 78497060000051

Código APE 751E

N° autorización AU 077 06 002

Garantía financiera Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de la Brie

Domicilio social

11 rue royale - 77300 Fontainebleau

Telf. 01 60 39 60 39 Fax 01 60 39 60 40

### Artículo 19 - Litigios

Cualquier litigio será objeto de una propuesta de la parte, por cuya causa se haya ocasionado el perjuicio, de devolución o indemnización y, en caso de desacuerdo, se apelará a los tribunales. Para cualquier solución de conflictos que tengan lugar entre las partes, se concluye que los únicos competentes serán los tribunales del fuero de Tourisme 77 Travel.

# Condiciones particulares de reserva

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

### ARTÍCULO 95

- Bajo reserva de las exclusiones previstas en el segundo apartado (a y b) del artículo 4 de la Ley del 13 de julio de 1992, las ofertas y ventas de prestaciones de viajes o estancias dan lugar a la entrega de documentos apropiados que responden a las reglas definidas por el presente título.

En caso de venta de títulos de transporte aéreo o títulos de transporte en línea regular no acompañada de servicios relacionados con dichos transportes, el vendedor emite al comprador uno o varios billetes de paso para la totalidad del viaje emitido por el transportista o bajo su responsabilidad.

En caso de transporte a petición, se debe mencionar el nombre y la dirección del transportista, por cuya cuenta se emiten los billetes.

La facturación separada de los diversos elementos de un mismo forfait turístico no libera al vendedor de las obligaciones que el presente título le impone.

### ARTÍCULO 96

Antes de la celebración del contrato en base a un soporte escrito, que debe indicar su razón social, su dirección y la indicación de su autorización administrativa de ejercicio, el vendedor debe comunicar al consumidor la información sobre los precios, las fechas y los demás elementos que constituyen servicios prestados con ocasión del viaje o de la estancia, tales como:

- 1 - el destino, los medios, las características y categorías de transportes utilizados;
- 2 - la forma de alojamiento, su situación, su nivel de comodidad y sus principales características, su homologación y su clasificación turística correspondiente a la reglamentación o a las costumbres del país de acogida;
- 3 - las comidas ofrecidas;
- 4 - la descripción del itinerario cuando se trate de un circuito;
- 5 - las formalidades administrativas y sanitarias a cumplir en caso de cruzar fronteras, así como su plazo de cumplimiento;
- 6 - las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el forfait o eventualmente disponibles por un suplemento de precio;
- 7 - el tamaño mínimo y máximo del grupo que permita la realización del viaje o de la estancia, así como, si la realización del viaje o la estancia está subordinada a un número mínimo de participantes, la fecha límite de información del consumidor en caso de anulación del viaje o la estancia; esta fecha no podrá ser fijada con una antelación inferior a 21 días antes de la salida;
- 8 - el importe o el porcentaje del precio a pagar en concepto de anticipo al celebrar el contrato, así como el calendario de pago del saldo;
- 9 - las modalidades de revisión de los precios, tal como están previstos por el contrato, en aplicación del artículo 100 del presente decreto;
- 10 - las condiciones de anulación de índole contractual;
- 11 - las condiciones de anulación definidas en los artículos 101, 102 y 103;
- 12 - las precisiones relativas a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías suscritas en virtud del contrato de seguro que cubra las consecuencias de la responsabilidad civil profesional de las agencias de viajes y de la responsabilidad civil de las asociaciones y organismos sin ánimo de lucro y de los organismos locales de turismo;
- 13 - la información relativa a la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de anulación o de un contrato de asistencia que cubra determinados riesgos especiales, concretamente los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad.

### ARTÍCULO 97

La información previa proporcionada al consumidor compromete al vendedor, a menos que en la misma el vendedor se haya reservado expresamente el derecho de modificar algunos elementos. En este caso, el vendedor debe indicar claramente hasta qué punto dicha modificación puede intervenir y en qué elementos.

En cualquier caso, las modificaciones realizadas en la información previa se deben comunicar por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato.

### ARTÍCULO 98

El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador debe ser por escrito, extendido en dos ejemplares, uno de los cuales se entregará al comprador, y firmado por ambas partes. Debe contener las siguientes cláusulas:

- 1 - el nombre y la dirección del vendedor, de su garante y su aseguradora, 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 regreso;
- 4 - la forma de alojamiento, su situación, su nivel de comodidad y sus principales características, su clasificación turística en virtud de las reglamentaciones o las costumbres del país de acogida;
- 5 - el número de comidas ofrecidas;
- 6 - el itinerario cuando se trate de un circuito;
- 7 - las visitas, las excursiones o demás servicios incluidos en el precio total del viaje o la estancia;
- 8 - el precio total de los servicios facturados, así como la indicación de cualquier revisión eventual de dicha facturación en virtud de las disposiciones del artículo 100;
- 9 - la indicación, si ha lugar, de los cánones o tasas correspondientes a determinados servicios tales como tasas de aterrizaje, de desembarco o embarque en los puertos y aeropuertos, tasas de estancia cuando no están incluidas en el precio del o de los servicios prestados;
- 10 - el calendario y las modalidades de pago del precio; en cualquier caso, el último pago realizado por el comprador no podrá ser inferior al 30% del precio del viaje o la estancia, y deberá tener lugar en el momento de la entrega de los documentos que permiten realizar el viaje o la estancia;
- 11 - las condiciones especiales solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
- 12 - las modalidades según las cuales el comprador puede presentar una reclamación contra el vendedor por incumplimiento o cumplimiento deficiente del contrato, reclamación que se debe

enviar lo antes posible, por carta certificada con acuse de recibo al vendedor, e indicada por escrito, eventualmente, al organizador del viaje y al prestatario de los servicios en cuestión;

13 - la fecha límite de información del comprador en caso de anulación del viaje o la estancia por parte del vendedor en caso de que la realización de viaje o la estancia está relacionada con un número mínimo de participantes, conforme a las disposiciones del 7° del artículo 96;

14 - las condiciones de anulación de índole contractual;

15 - las condiciones de anulación previstas en los artículos 101, 102 y 103;

16 - las precisiones relativas a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías en virtud del contrato de seguro que cubra las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;

17 - las indicaciones relativas al contrato de seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de anulación suscrito por el comprador (número de póliza y nombre de la aseguradora), así como las relativas al contrato de asistencia que cubra determinados riesgos especiales, concretamente los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en este caso, el vendedor debe entregar 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 ofrecer, por escrito, al comprador, al menos diez días antes de la fecha prevista para su salida, la siguiente información:

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 que permita establecer contacto urgentemente con el vendedor;

b) para los viajes y estancias de menores de edad en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permita establecer un contacto directo con el niño o el responsable de su estancia en el lugar.

### ARTÍCULO 99

El comprador puede ceder su contrato a un cesionario que cumpla las mismas condiciones que él para realizar el viaje o la estancia, mientras que el contrato no haya producido ningún efecto. Salvo estipulación más favorable para el cedente, éste tiene la obligación de informar al vendedor sobre su decisión por carta certificada con acuse de recibo, a más tardar siete días antes del inicio del viaje. Esta cesión en ningún caso está sometida a una autorización previa por parte del vendedor.

### ARTÍCULO 100

Cuando el contrato contemple 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, deberá mencionar las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones de precio, y especialmente el importe de los gastos de transporte y tasas correspondientes, la o las divisas que pueden tener una incidencia sobre el precio del viaje o la estancia, la parte del precio a la cual se aplica la variación, el curso de la o de las divisas utilizado como referencia a la hora de establecer el precio que figure en el contrato.

### ARTÍCULO 101

Si, antes de la salida del comprador, el vendedor se ve en la obligación de realizar una modificación en alguno de los elementos esenciales del contrato, como por ejemplo un aumento considerable del precio, el comprador, sin perjuicio de una indemnización por los daños eventualmente sufridos, y tras haber sido informado por el vendedor por carta certificada con acuse de recibo, puede:

- rescindir su contrato y obtener sin recargo el reembolso inmediato de las cantidades pagadas; o

- aceptar la modificación o el viaje de sustitución ofrecido por el vendedor; con un apéndice al contrato que precise las modificaciones realizadas, y firmado entonces por las partes; cualquier reducción del precio se deducirá de las cantidades eventualmente pendientes de pago por el comprador y, si el pago que ya ha sido realizado por este último, excede del precio de servicio modificado, el exceso cobrado se le deberá restituir antes de la fecha de salida.

### ARTÍCULO 102

En el caso previsto en el artículo 21 de la Ley del 13 de julio de 1992, si antes de la salida del comprador el vendedor anula el viaje o la estancia, deberá informar al comprador por carta certificada con acuse de recibo; el comprador, sin perjuicio de una indemnización por los daños eventualmente sufridos, obtendrá del vendedor el reembolso inmediato y sin recargo de las cantidades pagadas; en este caso el comprador recibirá una indemnización al menos igual al recargo que hubiera soportado si la anulación se hubiera producido por su parte en dicha fecha.

Las disposiciones del presente artículo en ningún caso impiden la celebración de un acuerdo amistoso que tenga como objeto la aceptación, por parte del comprador, de un viaje o una estancia de sustitución ofrecido por el vendedor.

### ARTÍCULO 103

Si, después de la salida del comprador, al vendedor le es imposible ofrecer una parte predominante de los servicios previstos en el contrato, que represente un porcentaje no desdeñable del precio pagado por el comprador, el vendedor deberá adoptar inmediatamente las siguientes medidas sin perjuicio una indemnización por los daños eventualmente sufridos:

- ofrecer servicios de sustitución de los servicios previstos soportando eventualmente los suplementos de precio y, si los servicios aceptados por el comprador son de calidad inferior, el vendedor deberá reembolsarle, a su vuelta, la diferencia de precio; o

- si no está en condiciones de ofrecer ningún servicio de sustitución, o si los mismos son rechazados por el comprador por motivos válidos, ofrecer al comprador, sin suplemento de precio, títulos de transporte para garantizar su regreso en unas condiciones que se puedan considerar equivalentes, al lugar de salida u otro lugar aceptado por ambas partes.