

# Clauses contractuelles relatives aux séjours en milieu rural

Ces clauses contractuelles approuvées et remises à jour le 14 juin 2011 ont été négociées entre l'organisation touristique Matkailun teemaryhmä YTR et le médiateur pour la protection des consommateurs.

## 1 §. Champ d'application

Ces clauses s'appliquent à l'accord relatif à un séjour en milieu rural lorsque l'entrepreneur de tourisme rural offre à un ou plusieurs clients privés des services de tourisme rural pour les groupes. Ces clauses s'appliquent également s'il y a lieu lorsque les services de tourisme en milieu rural sont proposés à d'autres entreprises ou communautés.

## 2 §. Définition

Par service en milieu rural, on entend dans ces clauses

- a) l'hébergement ;
- b) l'hébergement ou tout autre service touristique qui n'est pas essentiel du point de vue de l'entité ; **ou bien**
- c) un ou plusieurs des services comprenant les programmes suivants : organisation de repas, de services de traiteur, de réceptions et de réunions, de loisirs et de possibilités d'activités comme les excursions de pêche, de ski, de randonnée, de canoë et dans la forêt, ainsi que les services d'assistance, de guide et de formation, par exemple, qui y sont liés. (La loi sur les voyages organisés et les clauses générales relatives aux voyages organisés dressés en vertu de celle-ci s'appliquent aux formules de voyage toutes prêtes conformes à ladite loi.)

## 3 §. Naissance du contrat

Le contrat naît et ces clauses engagent les parties après qu'elles aient été mises à la disposition du client et que ce dernier ait après cela versé au minimum un acompte.

## 4 §. Conditions de paiement

Si la prestation est réservée au moins 28 jours avant sa date de début, il faut verser un acompte de 25 % de la somme totale de la prestation dans les 7 jours suivant la réservation, toutefois de manière à ce que la totalité de la somme soit versée au minimum 28 jours avant la date de début de la prestation. Si la réservation est faite au-delà de ces délais, la somme totale de la prestation devra être versée au moment de la réservation.

Si la réservation est faite par téléphone, le paiement (l'acompte ou si le client doit verser la totalité de la somme au moment de la réservation) doit être versé sous deux jours ouvrables sur le compte désigné par l'entrepreneur. Les données relatives à la prestation doivent également être indiquées sur le bon de paiement (durée, lieu de la prestation et nom de la formule du produit), de même, éventuellement, que le numéro de réservation fourni par l'entrepreneur. Pour pouvoir bénéficier de la prestation, le client doit présenter le récépissé ou tout autre justificatif de paiement.

Si le client ne respecte pas les clauses de paiement, l'entrepreneur aura le droit de considérer que la réservation a été annulée et l'accord résilié. L'entrepreneur devra alors sans tarder informer le client de la résiliation du contrat et devra restituer au client les éventuels remboursements, moins les déductions de frais d'annulation conformes à l'article 5.

## **5 §. Droit du client de résilier le contrat**

Si le client ou une personne proche vivant au sein du même foyer est subitement atteint de maladie, qu'il est victime d'un accident ou qu'il décède, ou bien si un autre incident grave lui arrive, par exemple un dommage sur ses biens comme l'incendie de son appartement (empêchement de force majeure), raison pour laquelle il serait démesuré d'exiger sa participation au produit/ séjour/voyage, le client peut résilier le contrat et être remboursé de la somme versée déduite des frais de traitement du dossier dont le montant a été indiqué préalablement au client. Cependant, les versements ne seront pas restitués si l'utilisation de la prestation a déjà commencé.

Il faut immédiatement avertir de tout empêchement. Avant l'utilisation de la prestation, le client devra présenter un récépissé ou tout autre justificatif de paiement.

Le client a le droit de résilier le contrat sans raison particulière

a) au plus tard 28 jours avant le début de la prestation, en réglant préalablement les frais de traitement du dossier indiqués à l'avance ;

b) après 28 jours, mais au moins 14 jours avant le début de la prestation, en versant 25 % du montant total de la prestation ;

c) après 14 jours, mais au plus tard 48 heures avant le début de la prestation, en versant 50 % du montant total de la prestation.

Si le contrat est résilié plus tard ou que le client informe l'entrepreneur avant le début de la prestation qu'il n'utilisera pas le service réservé, l'entrepreneur a le droit d'exiger la somme totale de la prestation.

Le client doit toujours informer l'entrepreneur s'il n'utilise pas le service ou s'il l'utilise de manière réduite, par exemple si le nombre de participants ou la durée diffère grandement de ce qui a été indiqué. La déclaration doit être faite par écrit ou selon les conditions, à l'adresse indiquée par l'entrepreneur. La réservation est considérée comme annulée ou modifiée lors de la remise de la déclaration du client à l'entrepreneur. Si le client est en mesure de prouver que la déclaration a été expédiée à la bonne adresse et à la bonne période, la déclaration pourra être considérée comme parvenue à la date où elle aurait dû arriver dans les règles à l'entrepreneur, bien que cette déclaration arrive en retard ou ne parvienne pas à destination.

Si l'entrepreneur vend la prestation annulée à une tierce personne, il sera dans l'obligation de rembourser la somme versée préalablement par le client lorsque cette somme aura été versée par cette tierce personne. L'entrepreneur aura toutefois le droit de déduire de ladite somme à rembourser les frais de dossier indiqués à l'avance.

## **6 §. Droit de l'entrepreneur de résilier le contrat**

L'entrepreneur peut résilier le contrat ou interrompre la prestation en cas de force majeure, comme un incendie, une catastrophe naturelle, une mesure engagée de la part des autorités, une grève ou tout autre incident imprévisible et indépendant de sa volonté qui empêche ou entrave gravement le bon déroulement de la prestation. Si le contrat est résilié, la totalité de la somme

versée devra être restituée au client ou, si la prestation est interrompue, le montant correspondant à la part non réalisée de la prestation.

L'entrepreneur doit immédiatement informer le client de tout empêchement entravant le déroulement de la prestation.

### **7 §. Responsabilité relative à la réalisation du contrat**

L'entrepreneur est chargé de veiller à ce que le client obtienne les prestations conformes à l'accord telles qu'elles ont été commercialisées ou tel que convenu séparément pour chaque réservation.

### **8 §. Responsabilité des parties et dédommagements**

Le client a droit à un dédommagement s'il est victime d'une erreur de la part de l'entrepreneur, que cette erreur ou ce dommage soit dû à une négligence de la part de l'entrepreneur ou d'un autre entrepreneur travaillant pour son compte. Les dommages remboursables sont, par exemple, les frais supplémentaires occasionnés au client et les frais s'avérant inutiles.

L'entrepreneur n'est pas tenu pour responsable de tout dommage dû à un cas de force majeure ou à toute autre raison imprévisible que l'entrepreneur ou l'autre entrepreneur travaillant pour son compte n'aurait pu empêcher même en employant toutes les précautions. L'entrepreneur doit sans tarder informer le client de tout empêchement et doit veiller à agir de manière à ce que le préjudice pour le client reste moindre.

Le client doit observer les consignes, avertissements et règles relatifs à l'utilisation de la prestation fournis par l'entrepreneur, et doit utiliser les équipements de sécurité conformément aux consignes. Le client est tenu pour responsable des dommages causés, délibérément ou par négligence, à l'entrepreneur ou à une tierce personne, par lui ou par un mineur placé sous sa responsabilité.

Le client est chargé de s'assurer qu'il dispose des documents valides requis pour la participation à la prestation comme le passeport, le visa, le permis de conduire, le permis de port d'arme ou le récépissé du permis de pêche. L'entrepreneur n'est pas tenu pour responsable des assurances optionnelles nécessaires pour le séjour du client, car le client est lui-même chargé de sa protection en matière d'assurance et de la couverture de celle-ci en ce qui concerne les cas d'annulation par exemple.

Si le client n'utilise pas toutes les prestations convenues ou s'il les utilise seulement en partie, il n'aura pas le droit à une remise ou à un remboursement sur cette base.

### **9 §. Remarques et règlement des litiges**

Le client est tenu d'informer immédiatement l'entrepreneur ou son représentant des éventuelles déficiences qui peuvent être déjà corrigées pendant le déroulement de la prestation. Les autres remarques éventuelles qui n'auront pas pu être corrigées pendant l'utilisation de la prestation et les demandes de remboursement doivent être rédigées par écrit à l'attention de l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que la déficience ait été remarquée ou aurait dû être remarquée.

Si le client et l'entrepreneur ne parviennent pas à s'entendre, le client pourra soumettre le traitement de l'affaire à la commission chargée de la protection des consommateurs.