

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au (a) de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 vingt et un 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 R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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 quel élément.

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

Article R211-6

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 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 R. 211-8 ;
- 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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 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 ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 afférentes, 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 R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 qu'il 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'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

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 préjuger 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente sont établies au 1^{er} août 2012 et susceptibles de modifications. Elles complètent les conditions générales ci-dessus.

Afin d'assurer un service plus complet à ses adhérents et à ses clients, l'Office de Tourisme du Pays de Barr (OTPB) assure un service de commercialisation des hébergements, produits touristiques, guidages, et toutes prestations entrant dans son champ de compétence, dans les conditions prévues par le Code du Tourisme. A cet effet, il a obtenu l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM067120020. Conformément aux obligations légales, l'OTPB est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de Groupama assurance-crédit.

1. Responsabilité

L'OTPB est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Tout achat implique l'acceptation par le client du prix, des prestations, des conditions générales et particulières de vente.

2. Information

L'OTPB édite tous supports de communication nécessaires à la promotion des prestations vendues. Conformément à l'article R211-16 du Code du Tourisme, toute modification susceptible d'intervenir après leur date de publication, devra être signalée par écrit au client avant la conclusion du contrat.

Les prix s'entendent en Euro, toutes taxes comprises.

Pour chaque produit ou forfait, les prestations incluses et non incluses seront mentionnées dans le descriptif.

3. Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

4. Réservation à plus de 30 jours

Les réservations peuvent se faire soit par écrit (courrier – fax – e-mail), soit par téléphone.

Sous réserve de disponibilités, la réservation ne devient ferme que lorsqu'un acompte représentant 30% du montant total (accompagnés des frais de dossier et de l'assurance annulation facultative si celle-ci a été souscrite), et un exemplaire du contrat de réservation signé par le client ont été retournés à l'OTPB avant la date limite figurant sur le contrat.

5. Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due 30 jours avant le début de celle-ci, sous réserve de l'article R211-6 alinéa 10) du Code du Tourisme. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant résilié son contrat. Dès lors, la prestation est à nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

6. Réservation tardive et de dernière minute

En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la prestation ou sur place, le paiement de la totalité du montant de la prestation est exigé, sous réserve du respect de l'article R211-6 alinéa 10) du Code du Tourisme.

7. Bon d'échange / voucher

Dès réception du solde, l'OTPB adresse au client le(s) bon(s) d'échange à remettre au(x) prestataire(s) afin de bénéficier de la (des) prestation(s) réservée(s).

Il(s) comporte(nt) les mentions suivantes :

- Nom du client et nombre de participants
- Dates de séjour, horaires, lieu et éventuellement rendez-vous de la prestation
- Prestations incluses et coordonnées du prestataire.

A l'arrivée le client remet le bon d'échange/voucher au prestataire.

8. Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'OTPB.

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

- plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 30% du prix de la prestation
- entre le 30ème et le 21ème jour : il sera retenu 50% du prix de la prestation
- entre le 20ème et le 8ème jour : il sera retenu 75% du prix de la prestation
- à moins de 8 jours ou en cas de non présentation : il sera retenu 100% du prix de la prestation.

Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance jointe au contrat.

9. Modification d'un élément substantiel du contrat, annulation du fait de l'OTPB, empêchement pour l'OTPB de fournir la (les) prestation(s) prévue(s) au contrat en cours d'exécution

Se reporter aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 du Code du Tourisme.

10. Interruption ou modification de la prestation du fait du client

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. Le client ne peut, sauf accord préalable et écrit de l'OTPB, modifier de son propre chef le déroulement de la prestation. Les frais des modifications non acceptés par l'OTPB restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ses propres modifications.

11. Modification du nombre de personnes figurant sur le contrat

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre varierait, l'OTPB se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat.

Si le nombre de participants est plus important que prévu au contrat, les personnes non inscrites sont susceptibles d'être refusées, le contrat est alors réputé rompu du fait du client.

Si le nombre de participants est moins important que prévu au contrat, aucune compensation ne pourra être réclamée.

Dans tous les cas le montant de la prestation reste acquis à l'OTPB.

12. Dépôt de garantie

Dans le cadre de certaines prestations, un dépôt de garantie pourra être demandé. Les modalités seront précisées dans le contrat.

13. Animaux

Tout client accompagné d'un animal domestique devra le signaler au préalable à l'OTPB qui lui indiquera si la (les) prestation(s) est (sont) accessible(s) aux animaux. Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré.

14. Location de matériel

Du matériel peut être proposé dans le cadre de séjours/activités. Le matériel sera loué en bon état de marche au client, qui sera responsable du matériel qui lui est confié. Un dépôt de garantie peut être demandé au client : il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant lui être imputées. Son montant exact ainsi que les conditions spécifiques de location seront précisés sur le contrat/voucher. Ce dépôt sera restitué au client dès restitution du matériel à l'OTPB qui en vérifiera l'état, déduction faite des dégradations imputables au client.

15. Cession du contrat par le client

Se reporter à l'article R211-7 du Code du Tourisme. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis de l'OTPB du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

16. Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier auprès de ses assurances s'il bénéficie d'une couverture suffisante. A défaut il lui est vivement recommandé de s'assurer en conséquence. Les montants garantis au titre de cette assurance personnelle ne constituent en aucun cas une limite de responsabilité.

L'OTPB met à la disposition du client la possibilité de souscrire une 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. L'OTPB est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

17. Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'OTPB dans les meilleurs délais :

- réclamation relative à l'état des lieux : dans les 48h après l'arrivée du client
- réclamation relative à une annulation de prestation : à signaler immédiatement
- autre réclamation : à adresser par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 8 jours après la fin de la prestation

18. Assurance responsabilité civile professionnelle

L'OTPB a souscrit auprès de Groupama Grand-Est une assurance responsabilité civile professionnelle. Conformément à la loi « informatique et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'OTPB et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

CAS PARTICULIER DES HEBERGEMENTS

Tous les hébergements proposés à la vente ont fait l'objet d'un classement préfectoral ou d'une labellisation garantissant ainsi un gage de qualité.

19. Durée et conditions de séjour

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'hébergeur dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Le client doit respecter la durée prévue par le contrat et ne peut en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Le jour du départ, l'hébergement doit être libéré au plus tard avant l'heure indiquée sur le contrat.

20. Tarifs

Les prix s'entendent en Euro, toutes taxes comprises. La taxe de séjour en vigueur n'est pas comprise dans le prix et reste due à l'hébergeur.

21. Assurance villégiature

Le client est invité à vérifier auprès de sa compagnie d'assurance s'il bénéficie d'une clause dite « de villégiature » dans le cadre de son contrat habitation. A défaut, il lui est vivement recommandé de souscrire un contrat de ce type afin de couvrir les dommages survenant de son fait.

22. Changement d'hébergement

Dans le cadre d'un forfait établi par l'OTPB, ce dernier, en cas d'impossibilité de fournir la prestation, se réserve le droit de proposer au client un autre hébergement, de qualité et de confort équivalents sans préjudice ni rupture de contrat.

Dans le cadre d'un forfait proposé exclusivement par un prestataire en particulier et en cas d'impossibilité de sa part de fournir la prestation, l'OTPB s'efforcera de proposer, dans la mesure du possible et en concertation avec le client, un forfait de remplacement. En cas de désaccord, le contrat sera rompu et l'intégralité des frais engagés remboursés au client dans les limites des articles R211-9, R211-10 et R211-11 du Code du Tourisme.

23. Vente de séjours touristiques

Lorsque le client formule une demande de réservation pour un séjour touristique, il choisit une catégorie d'hôtel. L'hôtel est sélectionné par l'OTPB en fonction de la catégorie choisie et de sa disponibilité ; son nom sera communiqué ultérieurement au client dans le contrat de réservation.

Si le client décide de son propre chef de ne pas prendre part à l'une des prestations comprises dans le séjour, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement.