

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article R211-4 du Code du Tourisme

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente sont établies au 15 mars 2020 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 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. 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 ou 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), ainsi qu'un exemplaire du contrat de réservation et des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente signés 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. 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.

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 lieu de 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 souscrite préalablement par 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, 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 par 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

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.

Je soussigné Mme/M.

Certifie avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente.

Fait à, le....., Signature :