

Conditions générales de réservation

L'article R. 211-12, stipulé dans le Code du Tourisme, impose que les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 soient obligatoirement reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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 particulières de réservation

Art. 1 - Les offices de tourisme immatriculés, dans le cadre de la loi du n° 2009-888 du 22/07/2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative et les offices de tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Art. 1 bis – Information. La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-jointes. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications interviennent, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme du Pays de Bitche avant la conclusion du contrat.

Art. 2 - Responsabilité. L'Office de Tourisme du Pays de Bitche 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 ».*

Art. 3 - Réserve. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du montant du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public, par chèques vacances ou par virement. Cependant, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme du Pays de Bitche que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Art. 4 - Inscriptions tardives. En cas d'inscription tardive moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R.211-6, 10 du Code du Tourisme.

Art. 5 - Règlement du solde. Le client devra verser au service de réservation, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursion, séjour...) sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10, et fournir la liste nominative des membres du groupe ainsi que la répartition précise dans les chambres. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public, par chèques vacances ou par virement.

Art. 6 - Bons d'échange. Dès réception du solde, le service de réservation adresse au client un bon d'échange par prestation que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée et éventuellement pendant le séjour. Les mentions faites sur le bon d'échange par le client et validées par le prestataire serviront de base à une éventuelle facturation supplémentaire.

Art. 7 - Arrivée. Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange ou sur le programme remis au responsable du groupe par l'office de tourisme. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'Office de Tourisme du Pays de Bitche lui aura communiqué les coordonnées. Le non respect des horaires peut entraîner de la part du prestataire l'impossibilité d'assurer la prestation. Les prestations non consommées par le client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 8 - Annulation. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'OT concerné, à l'exception des frais de dossier (si ceux-ci ont été perçus lors de la réservation) sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation;
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour ;
- annulation entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix du séjour ;
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix du séjour ;
- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro forma. En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art. 9 - Interruption du séjour ou du voyage. En cas d'interruption du voyage ou du séjour, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art. 10 - Assurances. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Art. 11 - Modification par l'office du tourisme d'un élément substantiel du contrat. Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Art. 12 - Annulation du fait du vendeur. Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Art. 13 - Empêchement par le vendeur de fournir en cours de séjour ou de voyage les prestations prévues dans le contrat. Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Art. 14 - Réclamation. Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée sous trois jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, et peut être signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné.

Art. 15 - Assurance responsabilité civile professionnelle. L'Office de Tourisme du Pays de Bitche a souscrit une assurance auprès de la compagnie Allianz – Bitche – à hauteur de 762.245 €, contrat N° 34289806, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que le service de réservation peut encourir.

OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DU PAYS DE BITCHE

Adresse siège : 2 Avenue du Général De Gaulle

57230 BITCHE

Tél : 03 87 07 16 16

Forme juridique : EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial)
N° Autorisation de Commercialisation : IM057100027
N° SIRET : 52445620900039
RCS Sarreguemines T1 : 524456209
TVA Intracommunautaire : FR24524456209
Garantie financière : APS – 16, avenue Carnot – 75017 PARIS Montant : 30.490€
www.tourisme-paysdebitche.fr - resa@tourisme-paysdebitche.fr