

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions particulières de réservation pour groupes
Visites et Circuits Touristiques Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle

Article 1

Les Offices de Tourisme : Les Offices de Tourisme sont conçus pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil, principalement en espace rural. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Les Offices de Tourisme sont des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres et qui ont passé avec eux une convention de mandat.

Article 1 bis

Information : Le présent document constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre elle engage l'Office de Tourisme. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article 97 des conditions générales ci-contre, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme avant la conclusion du contrat.

Article 2

L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil dans sa zone d'intervention, conformément à ses statuts. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle est un organisme local de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec lui, une convention de mandat. En aucun cas l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 3

Durée de la Prestation : Le présent contrat, signé par le client, est conclu pour une durée déterminée, mentionnée sur celui-ci.

Article 4

Responsabilité : L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 5

Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du présent contrat, signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle avant la date limite figurant sur le contrat.

Article 6

Règlement du solde : Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due et ceci 30 jours avant le début de la prestation. Il fournira également la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres dans le cas d'un séjour avec hébergement. Le client n'ayant pas versé le solde de la prestation à la date convenue, est considéré comme ayant annulé sa visite ou son circuit. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Les règlements se feront par chèque bancaire à l'ordre de l'Office de tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle, par virement ou par carte bancaire.

Article 7

Inscriptions tardives : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 8

Bon d'échange : Dès réception des frais de séjour, l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 9

Arrivée : Le groupe doit se présenter au lieu, au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Le non-respect des horaires peut entraîner de la part du prestataire l'impossibilité d'assurer la prestation.

Article 10

Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle. La date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais variables selon les modalités suivantes :

- plus de 30 jours avant le séjour ou la visite : 15 € pour frais de dossier
- de 30 jours à 8 jours avant le séjour ou la visite : 50 % du montant total
- moins de 8 jours avant le séjour ou la visite : la totalité du montant

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 11

Modification par l'Office de Tourisme, d'un élément substantiel du contrat : Se reporter à l'article 101 des conditions générales ci-contre.

Article 12 – Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article 102 des conditions générales ci-contre.

Article 13

Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues par le contrat : Se reporter à l'article 103 des conditions générales ci-contre.

Article 14

Interruption de la prestation : En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 15

Capacité : Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Le nombre minimum est fixé dans les conditions particulières de vente.

Article 16

Réclamation : Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de tourisme dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Article 17

Hôtels : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 18

Cession du contrat par le client : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 8 jours avant le début de la prestation.

La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 19

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

Article 20

Litiges : Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les meilleurs délais, par lettre, à l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle, seul compétent pour émettre une décision sur les litiges.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Sarreguemines en Moselle.

Article 21

Garantie financière : L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle a souscrit une garantie financière auprès de Groupama assurances – crédit et caution – 126, rue de la Piazza 93199 – Noisy-le-Grand.

Article 22

Assurances Responsabilité Civile Professionnelle : L'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle a souscrit une assurance auprès de la MAIF – 34 avenue André Malraux – 57000 Metz, à hauteur de 5 000 000 €, police d'assurance n°4001201P afin de garantir l'activité d'organisation de séjours.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Prix : Cf conditions propres à chaque produit. Le transport est à la charge du client. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation au cas où le client enfreindrait la loi. Toute prestation demandée en surplus du contrat fera l'objet de l'établissement d'une facture dont le règlement sera exigé de suite.

Rendez-vous : ils seront précisés sur chaque contrat en fonction des produits et des heures d'arrivée.

Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle Catégorie II

Forme juridique association loi locale 1901

N° SIRET 333 059 988 00035

Code NAF : 7990Z

N° IMMATRICULATION : IM057190002

Siège social :

28, rue des Américains - 57500 SAINT-AVOLD

Téléphone : 03 87 91 30 19

E-Mail : contact@tourisme-saint-avold.fr

Site officiel : www.tourisme-saint-avold.fr/otsi

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'Office de tourisme.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Articles 95 à 103 du décret 94-490 du juin 1994

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnés 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 le présent titre.

Article 96

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 usagers de pays d'accueil ;

3° les repas fournis ;

4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 21 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 100 du présent décret ;

10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;

12° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyage et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

Article 97

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 quels éléments.

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

Article 98

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. Il 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 des voyages, 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° le nombre de repas fournis ;
- 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 100 ci-après ;
- 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 les 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 ; en tout état de cause, 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus ;
- 14° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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, par écrit, 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.

Article 99

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 son contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101 - Modification par l'Office de Tourisme, d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par le vendeur, par lettre ou par courriel :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestation proposée par l'Office de Tourisme : 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 le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier, excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client.

Article 102 - Annulation du fait du vendeur :

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle annule la prestation, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposé par le vendeur.

Article 103 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour, les prestations prévues par le contrat :

Lorsqu'en cours de prestation, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus dans le contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation, acceptée par l'acheteur, est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme Saint-Avold Cœur de Moselle lui remboursera la différence de prix.