

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15/06/94 dans le cadre de la loi N°92-645 du 13/07/92 par la loi N°93-1420 du 31/12/93)

Article 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 de la loi du 13/07/92 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 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 ont été 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 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 transport 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 des 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 soldé
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 voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif des organismes locaux de tourisme
13. 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.

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 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 de transport 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 avances ou taxes afférentes à certains services telles que la taxe 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 point 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-dessus
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 difficultés ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence le 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 le 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 porté 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 13/07/92 susvisée, 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 départ.

Article 102 : Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13/07/92 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit en informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 103 : 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 – Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les 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 la disposition des prestataires qui ne sont pas membres et à qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas la FNOTSI 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.

Article 2 – Durée de la prestation : Le client signataire du présent 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.

Article 3 – Responsabilité : L'Office de Tourisme de Wissembourg 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 de Wissembourg 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 23 de la loi du 13/07/92).

Article 4 – Réservation : Les réservations peuvent se faire par écrit ou par fax. Des options de réservation peuvent se faire par téléphone. Ces options sont valables pendant 8 jours. Elles sont annulées à défaut de confirmation écrite dans son délai. Sous réserve de disponibilité la réservation ne devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix total du séjour, frais de dossier inclus et un exemplaire du présent contrat de location signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme de Wissembourg avant la date limite figurant sur le contrat. La personne dont les noms et adresses figurant sur la demande de réservation est l'interlocuteur unique de l'organisation. A ce titre, elle n'engage pour les éventuelles autres personnes concernées par sa demande de réservation.

Article 5 – Règlement du soldé : Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme de Wissembourg le soldé de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début de la prestation sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10, ainsi que la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres. Le client n'ayant pas versé le soldé à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 6 – Réservations tardives : En cas de réservation moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation sous réserve de l'article 98 des conditions générales de vente ci-dessus. Le dossier de voyage sera dans ce cas fourni dans le premier hébergement.

Article 7 – Bon d'échange : Dès réception du soldé, l'Office de Tourisme de Wissembourg adresse au client les bons d'échange que celui-ci doit remettre aux prestataires pendant son séjour ainsi que les documents nécessaires au circuit ou un accusé de réception. Un dossier de voyage est transmis par commande.

Article 8 – Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat ou le bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme de Wissembourg. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9 – Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou télégramme à l'Office de Tourisme de Wissembourg :

A/ Vous bénéficiez d'une assurance-annulation : reportez -vous à la fiche assurance jointe.

B/ Vous ne bénéficiez pas d'une assurance-annulation : pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Office de Tourisme de Wissembourg, 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. Toutefois la pénalité ne pourra excéder dans ce cas 200 Frs.
- Annulation entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix de la prestation.
- Annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation.
- Annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation.
- Annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 90 % du prix de la prestation.

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

Article 10 – Modification par l'Office de Tourisme de Wissembourg d'un élément substantiel du contrat : Se reporter à l'article 101 des conditions générales de vente ci-dessus.

Article 11 – Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat : Se reporter à l'article 103 des conditions générales de vente ci-dessus.

Article 12 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme de Wissembourg : Se reporter à l'article 102 des conditions générales de vente ci-dessus.

Article 13 – Interruption de la prestation ou modification du séjour 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 de l'Office de Tourisme de Wissembourg, modifier de son propre chef le

déroulement de son séjour. Les frais de modification non acceptés par l'Office de Tourisme de Wissembourg 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.

Article 14 – Hébergement : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner ou 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 de départ, la chambre doit être libérée à midi.

Article 15 – Animaux : Tout client accompagné d'un animal domestique doit avoir obtenu l'accord préalable de l'Office de Tourisme de Wissembourg. Le contrat précise si le client peut ou ne séjourner en compagnie de cet animal. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas aucun remboursement ne sera effectué.

Article 16 – Location de vélos : Des locations de vélos peuvent être proposées dans le cadre de certains séjours. Ces vélos seront loués en bon état de marche au client, qui sera responsable du vélo 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 sera précisé sur le contrat de réservation. Ce dépôt de garantie sera versé au prestataire dès mise à disposition du vélo loué. Ce dépôt sera restitué au client dès restitution du vélo au prestataire qui en vérifiera l'état, déduction faite des dégradations imputables au client. Si la date et l'heure de retour du vélo s'effectuent en dehors des heures de présence du prestataire, celui-ci s'engage à renvoyer le dépôt de garantie au client dans un délai n'excédant pas une semaine sous réserve des dégradations imputables au client.

Article 17 – Cession de 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 de Wissembourg de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 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 soldé du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 18 – Assurances : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type-villégiature pour ces différents risques, qui dans certains cas est proposé par l'Office de Tourisme de Wissembourg.

L'Office de Tourisme de Wissembourg 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'Office de Tourisme de Wissembourg est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Article 19 – Modification du nombre de personnes figurant sur le contrat :

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait différent, l'Office de Tourisme de Wissembourg se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires non inscrits, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme de Wissembourg.

Article 20 – Autres prestations : Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office de Tourisme de Wissembourg avec la proposition et la description de la prestation. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Wissembourg restitue la totalité les sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département à l'Office de Tourisme de Wissembourg à souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Rhin et Moselle Assurance à hauteur de 5 000 000 francs. Police N° 860X5185.

Article 21 – Réclamations : Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du forfait, à l'Office de Tourisme de Wissembourg et peut être éventuellement signalée par écrit à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'Office de Tourisme de Wissembourg dans les 48 h de l'arrivée. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Office de Tourisme de Wissembourg.