

Office de Tourisme du Pays de Longwy

Conditions de vente

Conditions générales de vente

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R221-5 à R211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation et de la vente de séjours.

Article R221-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 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 cadre 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 R211-4

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 transport utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristiques correspondant à la réglementation ou aux usages du 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 ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt-et-un jours du 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 R211-10 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 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 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 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 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 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 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. 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 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, 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. 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 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 R211-8 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 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 l'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 aux prestataires 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 R211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
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 souscrits 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, adresse 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 pénalité de sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4 ;
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 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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 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 les 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 sur l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 jugées être équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.

Conditions particulières de vente

Article 1 : Dispositions légales

Les Offices de Tourisme, dans le cadre du Code du Tourisme, 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. 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 : Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Longwy qui propose 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 du Pays de Longwy 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 3 : Réservation

La vente de prestations simples ou de forfaits fera obligatoirement l'objet d'un contrat entre l'Office de Tourisme du Pays de Longwy et le client. Ce contrat devra préciser : la description de la prestation ou du produit, sa durée, son prix, la date et le lieu de rendez-vous.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30 % du prix de 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.

Article 4 : Règlement du solde

- 30 jours avant la date d'arrivée : deuxième versement d'arrhes de 30 % du montant de la facture pro forma.
- Une semaine avant l'arrivée : envoi de la répartition des chambres et règlement du solde, soit 40 %.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, aucun remboursement ne sera effectué.

Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à 3 fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de 40 € due au titre des frais de recouvrement.

Article 5 : 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 6 : Bon d'échange

Dès paiement du solde de la facture, l'Office de Tourisme du Pays de Longwy adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

Article 7 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée, 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 8 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme du Pays de Longwy. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par l'Office de Tourisme du Pays de Longwy, 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 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
- Annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
- Annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix du séjour.
- Annulation moins de deux jours avant le début de la prestation : facturation de la totalité du séjour.

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

Article 9 : Modification par le client d'un élément substantiel du contrat

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait changé, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Le client ne peut, sauf accord de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncé par le client. Tout désistement intervenant au plus tard 7 jours francs avant la date du début de la prestation sera pris en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte. En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, il sera facturé 8€ de frais par dossier séjour et à moins de 30 jours avant le forfait 13 € de frais par dossier sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

Article 10 : Interruption de la prestation

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

Article 11 : Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation dans ce dernier cas le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme du Pays de Longwy, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat ou demander un supplément.

Article 12 : Assurance

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

Article 13 : Hôtels

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.

Article 14 : Autres prestations

Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office de Tourisme du Pays de Longwy 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 du Pays de Longwy restitue la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation.

Article 15 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Pays de Longwy par lettre recommandée dans les trois jours à compter du début de la prestation. L'Office de Tourisme du Pays de Longwy a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de GAN Assurances – D. Garofoli – Rond Central – PIA du PED – 54810 Longlaville

Conditions particulières de vente. Prix et révision des prix.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme du Pays de Longwy. Toutefois ce dernier s'engage à porter par écrit ces modifications à la connaissance du client. Les tarifs indiqués dans la brochure ont été communiqués en décembre 2016 et sont susceptibles de modifications.

L'Office de Tourisme du pays de Longwy ne peut être tenu responsable de cas fortuits, de cas de force majeure, d'impératifs liés à la sécurité ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.