

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**Extrait du Code du Tourisme. Articles R.211-3 à R.211-11** (Loi n° 2009-888 du 22/07/2009)

## **Article R.211-3**

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 R.211-3-1**

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 R.211-4**

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 R.211-5**

(modifié par décret n° 2009-1650 du 23/12/2009 - Art. 1)  
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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

## **Article R.211-6**

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 R.211-7**

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 R.211-8**

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 R.211-9**

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 préjuger 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 R.211-10**

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 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 R.211-11**

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 être

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

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

### Article 1 : L'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme du Pays de Langres bénéficie d'une autorisation de commercialisation de produits touristiques afin d'assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil sur sa zone de compétence. L'objectif est de faciliter la démarche du public en proposant un choix de nombreuses prestations et en offrant un service de réservation rapide et sûr. L'Office de Tourisme assure ainsi un service d'intérêt général.

### Article 2 : Information

La présente brochure, le programme établi par l'Office de Tourisme, le devis constituent l'offre préalable susvisée et engage l'Office de Tourisme. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R.211-5, si des modifications intervenaient, elles seraient portées à la connaissance du client au plus tard à la conclusion du contrat.

### Article 3 - Responsabilité

L'Office de Tourisme est responsable dans les termes de l'article L.211-16 du Code du Tourisme qui stipule que « 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 ».

### Article 4 - Fixation des prix et gratuités pour les groupes

Les prix s'entendent TTC et sont calculés sur la base d'un groupe de 20 personnes minimum (sauf mention contraire). Une gratuité est systématiquement appliquée pour le conducteur. Une gratuité supplémentaire est accordée à partir de 40 personnes payantes. Dans le cas où il y a 2 conducteurs dans le bus, la gratuité est accordée aux 2 conducteurs et ceci quel que soit le nombre de participants (sans toutefois être inférieur à la base minimum de 20 personnes payantes).

Les prix mentionnés dans cette brochure sont valables jusqu'au 31/12/2018. Toutefois, les conditions et tarifs peuvent être soumis à variation. Toute modification éventuelle sera précisée au client lors de la confirmation de réservation (contrat).

### Article 5 - Réservation

Toute demande d'information et/ou option téléphonique ou écrite n'est reconnue que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations et n'occasionnera aucune réservation de la part de l'Office de Tourisme. L'envoi d'une proposition ne peut en aucun cas être considéré comme une option de réservation ; les prestations mentionnées restent, par conséquent, sous réserve de disponibilité au moment de la réservation.

Toute prise d'option auprès des prestataires par l'Office de Tourisme à la demande du client entraînera la facturation de frais de dossier (visites seules : 15 € ; journée ou séjour : 35 €).

La réservation devient ferme à la réception par l'Office de Tourisme d'un exemplaire du contrat ou devis, signé et accompagné d'un acompte représentant 30 % du prix de la prestation. Dans le cas d'un séjour avec hébergement, l'acompte est porté à 90 % du montant total du séjour : 30 % à la réservation et un acompte complémentaire de 60 % qui devra parvenir à l'Office de Tourisme au plus tard 60 jours avant la date dudit séjour (sauf mention contraire), accompagné de la liste nominative des participants, précisant leur répartition dans les chambres. Une fois le contrat de réservation validé par les deux

parties, celui-ci ne pourra faire l'objet d'aucune modification par le client ou l'Office de Tourisme, sauf accord entre les parties, et sauf cas de force majeure.

La réservation d'un programme ou séjour implique l'acceptation sans réserve du client de l'intégralité des conditions de vente de l'Office de Tourisme.

Le client n'ayant pas versé l'acompte à la date limite mentionnée sur le contrat est considéré comme ne donnant pas suite à la proposition de l'Office de Tourisme. Dès lors la prestation est de nouveau offerte à la vente.

Réservations tardives : l'Office de Tourisme se réserve le droit de ne pas procéder à la réservation d'une demande incluant la restauration si celle-ci intervient moins de 15 jours avant la venue du client.

### Article 6 : Bons d'échange

Après réception du contrat signé et du paiement de l'acompte, l'Office de Tourisme adresse au client un ou plusieurs bon(s) d'échange que celui-ci remettra au(x) prestataire(s) à son arrivée.

Toute prestation supplémentaire demandée par le client et non mentionnée sur le bon d'échange devra être réglée, sur place, directement au prestataire.

### Article 7 - Paiement du solde - Facturation

Le règlement du solde s'effectue à l'arrivée du client à l'Office de Tourisme, le jour de l'excursion/séjour ou à réception de la facture (sur accord préalable).

Le nombre exact de personnes devra impérativement être communiqué à l'Office de Tourisme au minimum 7 jours ouvrables avant le voyage. A défaut, et si l'effectif est inférieur à celui annoncé, les prestations seront facturées sur la base du nombre de participants mentionné sur le(s) bon(s) d'échange ou du dernier effectif porté à la connaissance de l'Office de Tourisme. Si l'effectif est supérieur, se reporter à l'article 9.

L'Office de Tourisme établit une facture unique pour l'ensemble des prestations réservées en Pays de Langres. Le règlement de la facture fait l'objet d'un paiement global unique par le responsable du groupe (aucun paiement individuel n'est accepté).

Les règlements s'effectueront de préférence par virement bancaire. En cas de règlement par chèque bancaire celui-ci devra être libellé à l'ordre de Régie Mixte OT Langres.

Le n° de facture (ou n° de contrat pour paiement de l'acompte) et la date du voyage devront impérativement figurer sur le titre de paiement (virement ou chèque).

### Article 8 - Dispositions particulières à la visite de Langres

Accès à la ville fortifiée en autocar : l'entrée des autocars dans la ville intra-muros de Langres est soumise à des conditions de hauteur et de largeur : 12 m de long, 2.55 m de large et 4 m de haut. Dans le cas où le bus du groupe excède ces dimensions, des navettes peuvent être mises en place, sur réservation, pour assurer le transfert entre la place Bel'Air (parking à proximité de l'Office de Tourisme) et le monument situé intra-muros.

Guides : lors d'un circuit en car, fourni par le groupe, avec sonorisation et siège pour le guide, mise à disposition d'1 guide pour l'ensemble du groupe. Le guide est pris et ramené à l'Office de Tourisme. Dans le cas contraire et sur accord préalable, une indemnité de déplacement sera facturée au groupe. Lors de l'accompagnement du guide à la journée, le repas du guide est à la charge du groupe.

Eglises : l'intérieur des églises ne peut être visité le dimanche matin, en raison des offices religieux. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée l'intérieur d'une église ne pouvait être visité, l'Office de Tourisme ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

### Article 9 - Capacité

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de visiteurs dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, l'Office de Tourisme ou le prestataire peut être amené à refuser les clients supplémentaires.

### Article 10 - Arrivée - Retard

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le bon d'échange.

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 bon d'échange. Les prestations non réalisées ou réalisées en partie au titre de ce retard resteront dues en totalité et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### Article 11 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. L'annulation par le client entraîne, outre les frais de dossier, la retenue de frais variable selon la nature du séjour ou de l'excursion et de la date à laquelle elle intervient.

Sauf indication particulière, toute annulation intervenant :

- plus de 60 jours avant le départ : l'acompte sera remboursé déduction faite des frais de dossier (montants forfaitaires pour l'ensemble du groupe : visites seules 15 € - journée/séjour 35 €)

- entre 60 et 30 jours avant le départ : 20 % du montant du séjour/pers.,

- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du séjour/pers.,

- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du séjour/pers.,

- entre 7 et 2 jours avant le départ : 90 % du montant du séjour/pers.,

- moins de 2 jours avant le départ ou en cas de non-présentation du groupe : 100 % du montant du séjour.

Pour toute réservation sans hébergement, les délais sont ramenés comme suit :

- entre 15 et 11 jours avant le départ : 25 % du montant des prestations,

- entre 10 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant des prestations,

- entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant des prestations,

- moins de 2 jours avant le départ : 90 % du montant des prestations,

- en cas de non-présentation du groupe : 100 % du montant des prestations.

### Article 12 : Assurance annulation

Lors de la réservation d'un séjour, le client peut souscrire l'option « Assurance Annulation », soit à l'inscription, soit au plus tard 60 jours avant le départ. Cette assurance est facultative et ne peut être mise en place que si un minimum de 10 personnes la souscrivent. Elle garantit, en cas d'annulation du fait du client, le remboursement des sommes déjà versées, à l'exclusion, toutefois, des frais de dossier. Elle s'applique pour tous les cas mentionnés dans la brochure qui sera remise au client à la souscription du contrat (décès, maladie grave, licenciement économique, modification des congés du fait de l'employeur...).

### Article 13 - Transport

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est donc à la charge du client.

### Article 14 - Interruption de la prestation ou du séjour du fait du client

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

### Article 15 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat : se reporter à l'article R.211-9 des conditions générales.

### Article 16 - Annulation du fait du vendeur : se reporter à l'article R.211-10 des conditions générales.

### Article 17 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : se reporter à l'article R.211-11 des conditions générales.

### Article 18 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard six jours après la fin du séjour ou excursion.

### Article 19 - CNIL

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives qui le concernent. Il peut donc exercer ce droit auprès de l'Office de Tourisme du Pays de Langres.

## Office de Tourisme du Pays de Langres

Square Olivier Lahalle, BP 16, 52201 Langres Cédex.  
Forme juridique : EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial) - N° SIRET 825 045 735 00016.  
Code APE 7990Z. Immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IMO 52170001.  
Garantie financière souscrite auprès de Groupama - Noisy-le-Grand : 30.000 €. Assurance R.C.P. : AXA Langres n° 35276040951887.  
Brochure éditée en janvier 2018.