

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

(Articles R 211-3 à R 211-11 de la loi du 22 juillet 2009 du Code du Tourisme)

Art. 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.

Art. 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 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 cessation 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 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 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 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 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.

Article R211-12. - Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13. - L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

La participation à l'une des formules proposées dans ce document ou toute autre formule composée sur mesure implique l'acceptation des conditions particulières de réservation présentées ci-dessous :

Art 1 Définition: L'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains, autorisé dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme, loi du 22 juillet 2009, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains ; forme juridique : Association loi 1901 ; N° de SIRET : 776 632 770 000 33 ; Code APE : 7990Z ; Certificat d'immatriculation IM074100110 ; Garantie Financière : 30 490 € auprès de CAISSE REGIONALE DU CREDIT MUTUEL SAVOIE MONT BLANC, 99 av. de Genève – BP 564 – 74054 ANNECY Cedex – n° de téléphone : +33 (0)4 50 71 55 55.

Art 2 Information : les prestations proposées constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de réservation ci-dessus et elles engagent l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées. Conformément à l'article R211-5 des conditions générales de réservation ci-dessus, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains avant la conclusion du contrat.

Art 3 Durée du séjour : le client signataire du contrat pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Art 4 Les prix : les prix sont publiés en EURO TTC, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel, les frais de déplacement du guide (repas et transport). Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.

Art 5 La réservation : la réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation daté et signé accompagné d'un règlement d'acompte de 30% du montant global de la prestation. L'envoi doit être adressé à l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains, Château de Sonnaz – 2 rue Michaud, 74200 Thonon-les-Bains.

Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air.

Art 6 Règlement du solde : il sera effectué à réception de la facture de l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client.

Art 7 Bon d'échange : A réception du contrat signé et de l'acompte et dans les 15 jours précédents la prestation, l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains enverra les bons d'échange à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échange mentionneront, la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personne pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Art 8 Inscriptions tardives : en cas d'inscription moins de 21 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Art 9 Arrivée : le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception. En cas de retard, le client doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art 10 Hébergement : le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche et petit déjeuner. Les hébergements proposés sont de catégories 2** ou 3***, sauf cas contraire spécifié dans le texte de présentation. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement,

l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains peut refuser les clients supplémentaires. Le contrat est alors réputé rompu du fait du client.

Art 11 Annulation du fait du client : toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains. Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de débits en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation.

De 30 à 15 jours avant le début des prestations : 30 %

De 14 à 7 jours avant le début des prestations : 60 %

De 7 à 0 jour avant le début des prestations : 100 %

Art 12 Annulation du fait du vendeur : se reporter à l'article R211-10 des conditions générales de réservation ci-dessus.

Art 13 Modification du nombre de participant : Dans le cas où le nombre de participant présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains n'en a pas été informé par écrit (fax, mail, courrier) 7 jours francs au moins avant la date de la prestation réservée. Dans le cas contraire, c'est le nombre de personnes précisé sur le contrat qui sera facturé.

Art 14 Interruption du séjour : en cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du client.

Art 15 Assurance Annulation : le client peut souscrire à une assurance annulation Gras Savoy, proposée par l'office de tourisme de Thonon, dont le prix varie en fonction du prix du séjour. Cette assurance n'est pas obligatoire. En revanche, aucun remboursement venant de l'office de tourisme ne pourra être effectué si le client ne souscrit pas à cette assurance.

Art 16 Modification par l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains d'un élément substantiel du contrat : se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de réservation ci-dessus.

Art 17 Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : se reporter à l'article R211-11 des conditions générales de vente ci-dessus. On entendra par lieu de départ, le point de rendez-vous du séjour réservé et non le lieu de résidence du client.

Art 18 Dommages : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le client est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

Art 19 Assurances : l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir auprès de la Compagnie Générali-Tron assurances- 19 rue de l'hôtel Dieu -74200 -THONON LES BAINS contrat AA74092.

Art 20 Responsabilité : L'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains est responsable dans les termes de l'article L 211-16 du Code du Tourisme qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, 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. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution 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 en cas de force majeure ».

Art 21 Réclamations : Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivants la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception.