

Conditions générales de vente

(Régies par le décret n°94-490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.)

Article 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 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 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 le présent titre.

Article 96 : Préalablement à la conclusion du contrat et 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 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 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 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 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 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 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° 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 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 p. 100 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 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 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 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 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 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 son départ.

Article 102 : Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 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 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.

Conditions particulières de vente

Article 1 : Les offices de tourisme autorisés dans le cadre du code du tourisme (articles L211-1 et suivants), 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 qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (FNOTS) 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 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 lorsqu'il s'agit d'une location.

Article 3 : Responsabilité : l'office de tourisme Seine Normandie Agglomération 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 Seine Normandie Agglomération 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 4 : Réservation : La réservation devient ferme :

- Lorsqu'un exemplaire du contrat signé par le client a été retourné à l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération avant la date limite figurant sur le contrat.
- Lorsqu'un acompte correspondant à 30 % du montant global figurant sur le contrat a été réglé auprès du TRÉSOR PUBLIC de Vernon à réception du titre de paiement et de la facture.

Article 5 : Règlement : Le client s'engage formellement à régler les prestations réservées au TRÉSOR PUBLIC de Vernon à réception du titre de paiement et de la facture comme suit:

- un acompte de 30 % avant la date butoir indiquée sur le contrat de réservation
- le solde restant à l'issue des prestations

Article 6 : Réservation tardive : En cas d'inscription tardive moins de 30 jours avant le début de la ou des prestation(s) , l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération se réserve le droit d'exiger la totalité du règlement en une fois à la réservation.

Article 7 : Evolution de l'effectif : le client est tenu d'informer régulièrement l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération de l'évolution du nombre de participants inscrits à la journée, visite ou séjour, notamment en cas d'évolution importante. Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si l'effectif dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

Le client s'engage à communiquer l'effectif final à l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération au plus tard 7 jours ouvrés avant le début des prestations. Passé ce délai, l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération ne peut plus garantir une facturation sur la base de l'effectif réel de participants présents à la journée, visite ou séjour. Le nombre de personnes facturées correspondra au nombre minimum autorisé par le prestataire pour réduire le manque à gagner (ex: le restaurateur passe ses commandes en amont)

Article 8 : Vouchers/Bon d'échange : Une fois la réservation ferme et entre 10 et 15 jours avant les prestations, l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération adresse au client un bon d'échange/voucher par prestation à remettre au prestataire concerné le jour de la prestation.

Article 9 : Arrivée : Le client doit se présenter muni de son bon d'échange/voucher le jour précisé et aux heures réservées. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération et les prestataires concernés dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange/voucher. En cas d'indisponibilité, les prestataires engagés par l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération sont autorisés à raccourcir la durée de leur prestation sans contrepartie financière.

Article 10: Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération. Les frais d'annulation appliqués par l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération sont les suivants :

- Annulation entre trente et quinze jours ouvrables avant la ou les prestation (s) : il sera retenu 30% du montant total dû.
- Annulation entre quatorze et huit jours ouvrés avant la ou les prestation (s) : il sera retenu 50% du montant total dû.
- Annulation à partir de 7 jours ouvrés avant la ou les prestations, il sera retenu 100% du montant total dû.

Ces conditions s'appliquent dans le cas d'une annulation partielle (une prestation) et d'une annulation totale (l'ensemble des prestations).

Article 11 : Droit de rétractation : Conformément à l'article 10, le client bénéficie d'un droit de rétractation à plus de 30 jours de sa date de sortie ou voyage.

Article 12: Modification par l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération d'un élément substantiel du

contrat : Lorsque avant la date prévue la prestation de l'Office de Tourisme Seine Agglomération se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client. Si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 13: Empêchement par l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat : Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération se trouve dans l'impossibilité de fournir au moins un des services prévus au contrat, représentant un pourcentage important du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation similaire en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par le client pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du client (article 10)

Article 14: Annulation du fait de l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération : Lorsque l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération annule la prestation avant le début de celle-ci, il doit en informer le client par écrit.

-l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération s'engage à proposer au client une prestation de substitution dans l'objectif de trouver un accord à l'amiable

-Si aucun accord n'est trouvé, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité de la somme versée.

Article 15 : interruption de la prestation : En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 16 : Cession du contrat par le client : le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'office de Tourisme Seine Normandie Agglomération 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 au prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 17 : 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.

Article 18 : Litiges - Médiateur de Tourisme : Après avoir contacté l'Office de Tourisme Seine Normandie Agglomération et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiateur Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 832 Paris Cedex 10, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel.fr

Article 19 : Données personnelles Conformément à la loi et RGPD (Règlement général des protections des données), le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données sur demande auprès de l'Office de Tourisme.

OFFICE DE TOURISME SEINE NORMANDIE AGGLOMÉRATION (Établissement Public Industriel et Commercial) / **Adresse** : 36, rue Carnot 27200 VERNON France - **Téléphone** : (+33) 2 32 51 39 60. **Autorisation préfectorale** n° AU.027.06.0001 / **SIRET** : 482 000 999 000 11 / **APE** : 7990Z. **Garantie financière** : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris **Responsabilité Civile Professionnelle** : PARIS NORD ASSURANCES SERVICES (pnas), 159 Rue du Faubourg Poissonnière 75009 PARIS

Lu et approuvé

à

le

Signature :