

Conditions générales de vente

Office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme »

Article 1 - Dispositions générales

1-1 Les offices de tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, 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.

1-2 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 23/08/2016 et sont applicables sauf convention particulière.

1-3 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

Article 2 – Formation du contrat

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs de prestations offertes par l'office de tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

2-2 Réserve

2-2-1 Toute réserve est ferme et définitive sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 2-4, ou annulation dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes Conditions générales de vente.

2-2-2 La réserve devient ferme et définitive au retour du contrat de vente signé et approuvé par le client et impérativement accompagné du règlement de l'acompte de 30 % du montant total du dossier du séjour, incluant les éventuels frais de dossier.

2-3 Confirmation écrite

L'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les conditions générales de vente et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie.

2-4 Absence de délai de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, de services de transports, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Article 3 - Prix

3-1 Les prix sont affichés en Euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour,...) et sont à la charge du client.

L'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire.

3-2 Règlement

Pour les réservations d'hébergement sec, de billetterie, de produits, services touristiques et packages, le paiement des prestations commandées s'effectue par chèque ou par virement bancaire au moment de la réservation, hors taxe de séjour à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement.

3-3 Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 30 jours avant le début du séjour, sous réserve de l'article R.211-6,10 du Code du tourisme. Le client n'ayant pas versé le solde 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. Pour toute réservation à moins de 30 jours du début du séjour, la totalité du montant du séjour sera exigée à la réservation.

Article 4 - Conditions de réalisation des prestations

4-1 La durée de chaque prestation est celle stipulée par l'office de tourisme, sur la documentation touristique ou sur le site internet. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien

dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

4-2 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 numéro de 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.

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. Le client devra libérer les chambres au plus tard en fin de matinée, selon l'horaire prévu par l'établissement. **RAPPEL** : certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre ses précautions.

4-3 Bons d'Echange :

Après réception du solde, le service de réservation adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

Article 5 - Suppléments et modifications par le client

5-1 Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'office de tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

5-2 Le contrat est établi pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client.

Article 6 - Cession du contrat par le client

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Passé le délai des 7 jours, le contrat ne pourra être cédé.

Article 7 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'office de tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'office de tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'office de tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 8 - Annulation du fait du client

8-1 Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée à l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme », par lettre recommandée avec accusé de réception.

8-2 Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue par l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme », sera la suivante :

- De 30 jours à 21 jours avant le début de la prestation = 25 %
- De 20 jours à 8 jours avant le début de la prestation = 50 %
- De 7 jours à 2 jours avant le début de la prestation = 75 %
- Moins de 2 jours avant le début de la prestation = 90 %
- Le jour de la prestation = 100 %

Article 9 - Annulation du fait de l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme »

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » annule la prestation, il doit en informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des

recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

Le client percevra également une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était survenue de son fait à cette date.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

9-1 Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants

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 « Châteauroux Berry tourisme » restitue la totalité des sommes versées correspondantes. L'office de tourisme doit informer les participants au moins 21 jours avant le départ.

Article 10 - Responsabilité

10-1 L'office de tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

10-2 Les programmes de l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'office de tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

10-3 L'office de tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

10-4 En aucun cas, l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 11 - Interruption du séjour

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

Article 12 - Force majeure

12-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

12-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 13 - Assurances - Garanties

L'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de GROUPAMA CENTRE-ATLANTIQUE, 2 avenue de Limoges, 79044 Niort cedex 9 et une garantie financière auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Nom de la structure : Office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme »

Forme juridique : Etablissement public à caractère industriel et commercial

N° de SIREN : 818 064 131

Numéro d'immatriculation : IM036160001

Siège social : Hôtel de Ville - CS 80509 - 36012 Châteauroux

Article 14 - Litiges / Réclamations

14-1 Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, dans les meilleurs délais suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme », 1 place de la Gare, 36000 Châteauroux.

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'office de tourisme.

14-2 En cas de réclamation, l'office de tourisme « Châteauroux Berry tourisme » s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

14-3 En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

Article 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.

Article 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 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 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 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 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