

Articles R 211-3 au R 211-13 du Code du Tourisme résultant des textes d'application de la « Loi Tourisme » n° 2009-888 du 22 juillet 2009.

ARTICLE R-211-3 A R-211-13 DU CODE DE TOURISME

Les informations contenues sur cette brochure, le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article L211-9 du Code du Tourisme. Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-13 du Code du Tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

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 à l'article L. 141-3 ou, dans 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 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 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 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.

Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-13

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.

Article 1 – Office de Tourisme et responsabilité :

L'office de Tourisme de la Communauté de Communes des Lisières de l'Oise à Pierrefonds ci-après, désigné « l'office de Tourisme » offre à un client des prestations. Il 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 ne peut être tenu pour responsable de cas fortuit, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Le client doit toujours se référer au programme fourni par l'Office de Tourisme. Il sera toujours informé en cas de modification.

Article 2 – Information :

Ces présentes conditions générales de vente ne tiennent pas lieu de contrat. Les prestations présentées en brochures peuvent être soumises à modification, conformément au Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office du Tourisme.

Le client est invité à relire et vérifier son contrat et ses bons d'échanges pour éviter toute erreur administrative.

Article 3 – Durée du séjour :

La prestation offerte par l'Office de Tourisme est à durée déterminée par l'acceptation du contrat. Le client ne peut se prévaloir d'un maintien dans les lieux à l'issue du séjour. Si des nuitées complémentaires veulent être ajoutées par le client, celles-ci seront hors responsabilité de ces dites CGV et dépendront des conditions de vente du prestataire qui se réserve le droit d'accepter ou non la poursuite du séjour en fonction de ses disponibilités.

Article 4 – Réservation et règlement :

L'acte de vente n'est confirmé qu'après réception d'un contrat dûment rempli et signé avec la mention « Bon pour accord ». Un acompte sera demandé lors de la réservation. Celui-ci s'élève à 30% du prix du séjour pour une arrivée à plus de 15 jours de la date de réservation. Le solde devra être versé au plus tard 15 jours avant la date du séjour. En cas de réservation de dernière minute, soit moins de 15 jours avant la date d'arrivée, le prix total du séjour sera demandé à la réservation. Pour chaque réservation, l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes des Lisières de l'Oise facture 10 € de frais de dossier.

Article 5 – Bons d'échanges :

Dès réception du solde, l'Office de Tourisme adressera au client un (des) bon(s) d'échange(s) que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée et pendant son séjour, communiquant le nom des prestataires, leurs coordonnées et les prestations (l'heure d'arrivée et de départ).

Article 6 – Arrivée :

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme et le ou les prestataires dont l'adresse et le numéro figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Le rendez-vous est fixé par l'Office de Tourisme et est communiqué sur le contrat. Les prestations non-consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Tout retard de plus de 30 minutes entraîne la réduction du temps de visite, si inscrite au programme, à hauteur du retard.

Article 7 – Annulation du fait du client :

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes des Lisières de l'Oise, le cachet de la poste faisant foi. Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée et un nombre de participants inférieur au nombre prévu dans le contrat de réservation ou le devis.

L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient plus de 15 jours avant le début de la prestation, aucune pénalité ne sera appliquée et l'Office de Tourisme remboursera l'acompte perçu (hors les frais de dossier). Néanmoins, suivant les conditions générales de ventes des prestataires concernés, ce délai de plus de 15 jours pourra être revu à la hausse.
- Annulation entre le 15ème et le 9ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 30% du prix du séjour ;
- Annulation entre le 8ème et le 6ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 60% du prix du séjour.
- Annulation entre le 5ème jour et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 80% du prix du séjour.
- Annulation à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90% du prix du séjour.
- En cas de non présentation du client ou annulation le jour de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

L'annulation ne sera prise en compte que si elle est effectuée par écrit.

Article 8 – Interruption et modification du séjour :

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Le client ne peut modifier le programme prévu et doit respecter les modalités de prestations fournies. Si l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjudice de recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par courrier : 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, un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé entre les deux parties.

Article 9 – Annulation exceptionnelle indépendante de la volonté et de la responsabilité de l'Office :

En cas de problèmes inhérents à la sécurité des biens ou personne, de force majeure ou d'intempéries exceptionnelles, le client ne pourra exiger aucun remboursement. Cependant, un produit de substitution lui sera obligatoirement proposé.

Article 10 – Réclamation :

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme dans les 7 jours qui suivent le séjour, la visite ou l'excursion, par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'Oise.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance à responsabilité civile et d'annulation. Par ailleurs, l'Office de Tourisme a souscrit une assurance auprès de la SMACL assurance (141, avenue Salvador Allende – 79031 Niort), sous le numéro 259144/D, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir. L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

En aucun cas, l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objet appartenant aux clients ou aux participants.

Article 12 – Hébergements :

Les heures d'arrivée et de départ sur le lieu d'hébergement sont indiquées sur les bons d'échanges remis au client comme indiqué dans l'article 5. Elles sont fixées par les conditions générales de vente propres au prestataire recevant le client. Le prix du package comprend la nuitée et le petit-déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, sauf indication contraire, pour le nombre de participants inscrits au contrat. Il ne comprend pas les boissons des repas. Un supplément, appelé « supplément chambre individuelle » ou « supplément single » sera demandé dans le cas où un client occupe seul une chambre prévue pour 2 personnes.

Article 13 – Menus :

Les menus proposés dans le descriptif sont donnés à titre indicatif et sont des menus types. D'autres menus de qualité équivalente peuvent être proposés par le prestataire. Pour les groupes, le choix du menu doit être identique pour l'ensemble des participants sauf exception d'un régime ou d'une intolérance ainsi, d'autres menus de qualité équivalente peuvent être proposés par le prestataire. Il devra être communiqué à l'Office de Tourisme au minimum 1 mois avant la prestation afin de pouvoir être prise en compte par le restaurateur.

Article 14 – Transport :

Il n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, l'Office de Tourisme, pourra mettre en relation son client avec un prestataire concerné.

Article 15 – Visites :

Certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et leurs capacités.

Article 16 – Supplément visites :

Nos programmes sont soumis aux jours et heures d'ouverture des sites. Un supplément sera demandé les dimanches, jours fériés ainsi que pour les visites en langue étrangère.

Article 17 – Randonnées :

Les clients inscrits pour une prestation de randonnée sont invités à prévoir chaussures et vêtements chauds appropriés à ce type de visites.

Article 18 – Prix et gratuités :

Les prix comprennent exclusivement les prestations décrites dans les programmes, il est fixé de manière définitive au jour de la réservation et établi en euros.

Les tarifs annoncés se comprennent toutes taxes comprises (TTC), en fonction des prestations souscrites, du nombre de participants et en cas d'hébergement du nombre de nuitées. Les prix présentés dans ce document ne comprennent pas les assurances facultatives, les dépenses à caractère personnel, le transport, les options ou suppléments. Les tarifs mentionnés dans cette brochure sont valables jusqu'au 31 décembre 2017. Ces prix pourraient être revus par l'Office de Tourisme, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations qui peuvent survenir suite à une augmentation de taxes ou de redevances (notamment la taxe de séjour, la taxe sur la valeur ajoutée) ou la décision d'un prestataire de revoir ses conditions en cours de saison. Le prix ne pourra être augmenté par l'Office de Tourisme au cours des 30 jours qui précéderont la date de commencement des activités réservées.

La gratuité est systématiquement accordée au conducteur de car pour les groupes, sauf indication contraire.

Pour les accompagnateurs et les autres gratuités, se référer à chaque offre et au contrat.

Article 19 – Prestations groupes :

L'Office de Tourisme organise en ses murs ou chez des prestataires partenaires, des accueils café, petit-déjeuner et gouter. Le nombre de personnes doit être définitif 48 heures avant la date d'arrivée du groupe. En cas de nombre de participants inférieur, le client devra régler le nombre communiqué par écrit 48 heures avant la date de la prestation.

Article 20 – Délai de rétractation :

Conformément à l'article L.212-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation de 7 jours n'est pas applicable au contrat ayant pour objet la prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournis à une date déterminée.