

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'Office de Tourisme Communautaire Sarreguemines Confluences (nommé ci-après l'OTCSC) assure la réservation et la vente de tous les types de prestations touristiques de cette brochure. l'OTCSC est un organisme local de tourisme mis à la disposition de tous types de prestataires qui en sont membres et qui ont passé avec lui une convention de partenariat. En aucun cas l'OTCSC ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques. Les présentes conditions de vente sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours, forfaits touristiques et visites au sens des articles L.211-1 et L.211-2 du Code du Tourisme. Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du même code, sont reproduites ci-après :

Article R.211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L.211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L.211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L.211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L.211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R.211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R.211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L.211-9.

Article R.211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R.211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L.211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct

avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

• 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

• 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L.211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L.211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R.211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant

Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R.211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L.211-17.

Article R.211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L.211-14 ou, au titre du I de l'article L.211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L.211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L.211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 – Absence de droit de rétractation

En application de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Article 2 – Offre commerciale

Le présent catalogue constitue l'offre préalable au sens des articles R.211-5 et R.211-6 du Code du Tourisme. L'OTCSC se réserve cependant la possibilité de modifier certaines des prestations proposées, dans les conditions prévues à l'article R.211-6 ci-dessus. La réservation d'une visite, d'un séjour ou d'une excursion à la journée implique d'accepter les présentes conditions particulières de vente. Une erreur d'impression est toujours possible. Les variations des conditions économiques peuvent nous amener à modifier les prix avant la signature du contrat.

Article 3 – Responsabilité

L'organisateur et le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services du voyage compris dans le contrat, conformément à l'article L.211-16 du Code du Tourisme. L'organisateur et le détaillant sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1 du Code du Tourisme.

Article 4 – Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un contrat est signé entre l'OTCSC et le client. Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'OTCSC que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation ferme.

Article 5 – Visites commentées

L'Office de Tourisme Communautaire Sarreguemines Confluences propose des visites commentées sur une base de minimum 15 personnes. Si toutefois le groupe est composé de moins de 15 personnes, les visites commentées sont possibles mais seront facturées sur une base de 15 personnes.

Une gratuité chauffeur est appliquée sur une base minimum de 20 personnes payantes.

Article 6 – Frais de dossier

L'Office de Tourisme Communautaire Sarreguemines Confluences perçoit des frais de dossier d'un montant de :

- 10 Euros pour une prestation d'une journée ou demi-journée ;
- 30 Euros pour une prestation incluant au minimum 1 nuitée.

Article 7 – Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'OTCSC le solde de la prestation convenue dans le contrat de réservation dès réception de la facture, sous réserve du respect de l'article R.211-6-10 du Code du Tourisme.

Le nombre exact de participants doit être communiqué huit jours avant la date d'arrivée. Dans le cadre d'un séjour comprenant une nuitée et/ou une prestation en dehors du territoire de compétence de l'OTCSC, le délai de prévenance du nombre de participants sera communiqué sur le contrat de réservation.

Article 8 – Bon d'échange

Dès réception du contrat de réservation signé, l'OTCSC adresse au client un bon d'échange que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 9 – Prestations à l'étranger

Dans le cadre de prestations à l'étranger, chaque personne doit être munie de sa pièce d'identité en cours de validité.

Article 10 – Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'OTCSC et doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Le non-respect des horaires peut entraîner pour le prestataire l'impossibilité partielle ou totale d'assurer la prestation.

Visites commentées : le client est informé qu'en cas de non-respect des horaires de son fait, le temps de visite sera écourté, proportionnellement à la durée du retard accumulé.

Si toutefois, le client souhaite maintenir la durée complète de la visite (sous réserve que son retard n'exécède pas 30 minutes, et seulement si la disponibilité du guide le permet) le client est informé qu'il devra s'acquitter d'un forfait supplémentaire correspondant au dépassement horaire de la prestation commandée, soit :

- 15 Euros en semaine (du lundi au samedi)
- 20 Euros le dimanche et jours fériés

Article 11 – Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'OTCSC. La date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais d'annulation variables selon les modalités suivantes :

- plus de 15 jours avant le séjour ou la visite : 15 Euros pour frais de dossier (20 Euros dim. et jours fériés) ;
- de 15 jours à 7 jours avant le séjour ou la visite : 50 % du montant total ;
- moins de 7 jours avant le séjour ou la visite : la totalité du montant.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 12 – Interruption de séjour

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

Article 13 – Assurances client

Assurance annulation

Le client peut contracter un contrat d'assurance annulation facultative auprès de Mondial Assistance, via ALLIANZ Assurances, 310 rue de la Montagne – 57200 Sarreguemines – 03 87 98 44 63. En cas d'annulation du fait du client, et si une assurance annulation a été souscrite au moment de la réservation, il convient de se reporter aux conditions générales et spéciales de l'assurance annulation.

Assurance responsabilité civile

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour les différents risques encourus.

Article 14

Modification par l'OTCSC d'un élément substantiel du contrat : se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Annulation du fait du vendeur : se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues par le contrat : se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 15 – Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service groupes de l'OTCSC dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Article 16 – Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, selon la formule choisie, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

Article 17 – Assurances – Garanties

l'OTCSC a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : ALLIANZ Assurances, 310 rue de la Montagne – 57200 Sarreguemines. Garantie Financière : Groupama Assurance – Crédit & Caution, 132 rue des 3 Fontanot – 92000 Nanterre.

Article 18 – Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre réservation et à nos relations commerciales et sont collectées à ces fins. Elles seront conservées pendant une durée de 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations vous concernant en faisant la demande, soit par voie électronique à contact@sarreguemines-tourisme.com, soit par courrier postal adressé à : OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE SARREGUEMINES CONFLUENCES – 8 rue Poincaré – BP 50339 – 57203 SARREGUEMINES CEDEX.

Article 19 – Loi applicable – Juridictions compétentes

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. En cas de litiges, ceux-ci seront soumis à la compétence juridique adaptée.

Article 20 – Validité des conditions de vente

Ces présentes conditions générales de vente sont applicables à compter du 1er janvier 2023. l'OTCSC se réserve le droit de les modifier. Les conditions applicables seront toujours celles en place à la date d'édition du contrat de réservation.

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE SARREGUEMINES CONFLUENCES
N° TVA Intracommunautaire : FR 22911314292
N° SIRET 911 314 292 00010 – APE 7990Z
Organisme local de tourisme autorisé par Atout France : N° IM057220001
Siège social : 8 rue Raymond Poincaré
B.P. 50339 – 57203 Sarreguemines Cedex

