

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION**

**L'article R. 211-12, stipulé dans le Code du Tourisme, impose que les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 soient obligatoirement reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.**

### **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 dans 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

### 1. INFORMATION

Les offices de tourisme immatriculés, dans le cadre de la loi du n° 2009- 888 du 22/07/2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention (certificat d'immatriculation N°IM043120001 en date du 3 avril 2018). 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 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 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.

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-jointes. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme de l'Agglomération du Puy-en-Velay avant la conclusion du contrat.

### 2. RESPONSABILITÉ

L'Office de Tourisme de l'Agglomération du Puy-en-Velay est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule : "Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure".

### 3. RÉSERVATIONS

Les réservations deviennent ferme dès réception du bon de réservation complet et la réception d'un versement d'arrhes de 30 % sur la base de la facture pro-forma et, ce, avant la date limite figurant sur le contrat. Dès lors, une confirmation définitive vous sera envoyée.

Modifications des visites guidées : toute modification concernant les caractéristiques de la visite guidée (horaire, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée au plus tôt et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et de la capacité du guide. Nombre de personnes participant à la visite : les visites guidées à pied sont prévues pour 30 personnes maximum pour des raisons de confort et d'écoute. Une tolérance de 5 personnes est admise. Aussi, pour tout groupe dépassant le maximum indiqué, il est fortement recommandé de constituer deux groupes en nombre équivalent de personnes et de prévoir deux guides. Aucune réclamation ne sera admise concernant d'éventuelles plaintes liées au confort d'écoute insuffisant de la part de membres d'un groupe en surnombre.

### 4. RÈGLEMENT DU SOLDE

Le règlement s'effectuera 3 jours avant la visite par virement ou le jour de la visite guidée auprès l'Office de Tourisme de l'agglomération du Puy-en-Velay en espèces

ou chèque à l'ordre de "l'Office de Tourisme de l'Agglomération du Puy-en-Velay ". Possibilité de régler en carte bancaire le jour de la visite aux horaires d'ouvertures de l'Office de Tourisme.

Une facture acquittée vous sera délivrée sur simple demande.

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le programme remis au responsable du groupe par l'Office de Tourisme. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) guides et / ou l'Office de Tourisme de l'Agglomération du Puy-en-Velay. Le non-respect des horaires peut entraîner de la part du prestataire l'impossibilité d'assurer la prestation. Les prestations non consommées par le client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 5. ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais sur la base de la facture pro-forma comme suit:

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 %.
- annulation entre le 30e et le 20e jour avant le début de la prestation : 25 %.
- annulation entre le 20e et le 8e jour avant le début de la prestation : 50 %.
- annulation entre le 7e et le 2e jour avant le début de la prestation : 75 %.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro-forma.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de diminution d'effectif ayant lieu avant le règlement du solde, une réévaluation du coût du séjour sera envisagée.

L'Office de Tourisme de l'Agglomération du Puy-en-Velay pourra, en cas de force majeure ou selon des conditions climatiques défavorables au groupe, annuler, reporter ou modifier la prestation.

## MODIFICATION

Modifications par l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay 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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur, par lettre avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou la substitution des lieux de prestations proposées 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 sera restitué au client avant le début de la prestation.

## 6. ASSURANCES

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

## 7. HOTELS

Les prix comprennent, selon les cas, la location de chambre et le petit-déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé: supplément chambre individuelle.

## 8. RÉCLAMATION

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée sous 7 jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, et peut être signalée par écrit, éventuellement, à l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay

## 9. PRIX

Tous les prix mentionnés dans cette brochure sont TTC et donnés à titre indicatif. Ils ne peuvent être considérés comme contractuels et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Ils ont été calculés par personne, en fonction des données économiques connues au 31 décembre 2019. Ils ont été déterminés sur la base d'un groupe de 25 personnes minimum (sauf tarif forfaitaire pour les visites guidées de ville). Ils comprennent la prestation d'un guide agréé, les droits d'entrée, dans les circuits à la journée le déjeuner (1/4 de vin ou 1/2 eau minérale et café inclus) et dans les séjours l'hébergement. Si le nombre est inférieur à 25 personnes et sauf indication particulière, un supplément peut être appliqué selon les programmes. Ils prennent en compte l'ensemble des prestations décrites dans les excursions ou les séjours. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et des prestations. Les horaires et durées sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés à la demande du client en fonction des impératifs. Certains établissements et sites de visites ne sont pas ouverts toute l'année. Parmi ceux ouverts, certains ont des jours de fermeture hebdomadaire. En conséquence, les circuits peuvent être modifiés avec l'assentiment du client. Le transport est à la charge du client. L'Office de Tourisme peut, sur demande, établir un devis et réserver l'autocar avec le chauffeur.

Services des guides : les guides conférenciers mis à disposition par l'Office de Tourisme sont tous agréés par le ministère de la culture et de la communication. Si les guides ne peuvent être ramenés sur leur lieu de départ, les frais de retour du guide sont à la charge du client. Les groupes fournissant leur propre autocar doivent s'assurer que celui-ci est équipé d'un micro et d'un siège pour le guide.

## 10. ASSURANCE ANNULATION

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay attire l'attention du client sur la possibilité pour lui de souscrire un contrat d'assurance annulation auprès d'un organisme de son choix.

## 11. RESPONSABILITÉ CIVILE

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay est titulaire auprès d'AXA France d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle n°876042205 conformément aux dispositions des articles L211-18 et R211-35 à R211-40 du Code du Tourisme afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que le service de réservation peut encourir.

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay

Association loi 1901, N° SIRET : 383 814 712 00014 - Code APE : 7990 Z  
N° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours -  
N°IM043120001. Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du  
Tourisme - 15 avenue Carnot – 75017 Paris.  
Coordonnées du médiateur : Médiation Tourisme et Voyages, BP80 303, 75823  
Paris Cedex 17