

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE Article R211-4 du Code du Tourisme

### Article R211-4

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, l'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 ou 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

### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente sont établies au 5 juin 2023 et susceptibles de modifications. Elles complètent les conditions générales ci-dessus.

#### 1. Dispositions légales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre du Code du tourisme, 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.

Office de Tourisme et de la Culture du Pays de Barr  
Tel : 03 88 08 66 65 | E-mail : tourisme@paysdebarr.fr  
N° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France : IM067230003  
Siège social : 57 rue de la Kirneck – 67140 BARR | R.C.S. COLMAR 923 301 899 | N° SIRET : 92330189900012 | Code APE : 7990Z

#### 2. Responsabilité

L'OTCPB 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.

Tout achat implique l'acceptation par le client du prix, des prestations, des conditions générales et particulières de vente.

#### 3. Réservation à plus de 30 jours

Les réservations peuvent se faire soit par écrit (courrier ou e-mail), soit par téléphone.

Sous réserve de disponibilités, la réservation devient ferme dès lors qu'un acompte représentant 30% du montant total de la prestation (accompagnés des frais de dossier et de l'assurance annulation facultative si celle-ci a été souscrite), ainsi qu'un exemplaire du contrat de réservation et des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente signés par le client ont été retournés à l'OTCPB avant la date limite figurant sur le contrat. Le paiement de l'acompte ou du solde de la réservation vaut acceptation du contrat et des conditions générales et particulières de vente.

#### 4. Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due 30 jours avant le début de celle-ci. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant résilié son contrat. Dès lors, la prestation est à nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

#### 5. Réservation tardive

En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la prestation, le paiement de la totalité du montant de la prestation est exigé.

#### 6. Fixation des prix

Les prix s'entendent en Euro, toutes taxes comprises.

Pour chaque produit ou forfait, les prestations incluses et non incluses seront mentionnées dans le descriptif.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Le prix total de la réservation peut varier en fonction de l'évolution des tarifs des prestations (ex : augmentation des tarifs annuels, modification du taux de TVA, ...).

La modification du tarif ne pourra, dans tous les cas, pas excéder une hausse ou une baisse de 10 %.

#### 7. Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

#### 8. Bon d'échange / voucher

Dès réception du solde, l'OTCPB adresse au client le(s) bon(s) d'échange à remettre au(x) prestataire(s) afin de bénéficier de la (des) prestation(s) réservée(s).

Il(s) comporte(nt) les mentions suivantes :

- Nom du client et nombre de participants
- Dates de séjour, horaires, lieu et éventuellement lieu de rendez-vous de la prestation
- Prestations incluses et coordonnées du prestataire.

A l'arrivée, le client remet le bon d'échange/voucher au prestataire.

#### 9. Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail ou lettre recommandée avec accusé réception) à l'OTCPB. La date de réception de la notification d'annulation par l'OTCPB fera foi et sera considérée comme base de calcul pour les indemnités de remboursement client.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'OTCPB, à l'exception des frais de dossier et des frais d'assurance annulation (si assurance annulation souscrite), sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 30% du montant de la réservation
- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour : il sera retenu 50% du montant de la réservation

- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour : il sera retenu 75% du montant de la réservation
- Annulation à moins de 8 jours ou en cas de non-présentation (no-show) : il sera retenu 100% du montant de la réservation

Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance jointe au contrat/courrier de réservation.

#### 10. Modification d'un élément substantiel du contrat, annulation du fait de l'OTCPB, empêchement pour l'OTCPB de fournir la (les) prestation(s) prévue(s) au contrat en cours d'exécution

Se reporter aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 du Code du Tourisme.

#### 11. Interruption ou modification de la prestation du fait du client

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation souscrite préalablement par le client. Le client ne peut, sauf accord préalable et écrit de l'OTCPB, modifier de son propre chef le déroulement de la prestation. Les frais des modifications non acceptés par l'OTCPB restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ses propres modifications.

#### 12. Modification du nombre de personnes figurant sur le contrat

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de personnes dépasse le nombre prévu dans le contrat/courrier de réservation :

- l'OTCPB se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat/courrier de réservation,
- le prestataire peut refuser les personnes supplémentaires non inscrites, le contrat/courrier de réservation étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la prestation reste acquis à l'OTCPB.

Si le nombre de personnes est inférieur au nombre prévu dans le contrat/courrier de réservation, aucune compensation ne pourra être réclamée.

Dans tous les cas le montant de la prestation reste acquis à l'OTCPB.

#### 13. Cession du contrat par le client

Se reporter à l'article R211-7 du Code du Tourisme. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis de l'OTCPB du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### 14. Assurances

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.

L'OTCPB propose au client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance annulation, qui reste facultatif. Le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription.

#### 15. Dépôt de garantie (caution)

Dans le cadre de certaines prestations, un dépôt de garantie pourra être demandé. Les modalités seront précisées dans le courrier/contrat de réservation.

#### 16. Animaux

Tout client accompagné d'un animal domestique devra le signaler au préalable à l'OTCPB qui lui indiquera si la (les) prestation(s) est (sont) accessible(s) aux animaux. Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré.

#### 17. Location de matériel

Du matériel peut être proposé dans le cadre de séjours/activités. Le matériel sera loué en bon état de marche au client, qui sera responsable du matériel qui lui est confié. Un dépôt de garantie peut être demandé au client : il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant lui être imputées. Son montant exact ainsi que les conditions spécifiques de location seront précisés sur le contrat/voucher. Ce dépôt sera restitué au

client dès restitution du matériel à l'OTCPB qui en vérifiera l'état, déduction faite des dégradations imputables au client.

#### 18. Assurances et garantie financière de l'OTCPB

Responsabilité civile professionnelle : un contrat « Responsabilité civile professionnelle » n°732234931P-0001 a été souscrit par l'OTCPB auprès de Groupama Grand Est – Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles du Grand Est – 101 route de Hausbergen – CS30014 Schiltigheim – 67012 Strasbourg Cedex.

Les détails et les montants des garanties sont disponibles sur simple demande auprès de l'OTCPB

Garantie financière : un contrat couvrant les risques au titre de la garantie financière des organismes de tourisme a été souscrit auprès de Groupama – 3 place Marcel Paul – 92000 Nanterre.

#### 19. Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'OTCPB dans les meilleurs délais :

- réclamation relative à l'état des lieux : dans les 48h après l'arrivée du client,
- réclamation relative à une annulation de prestation : à signaler immédiatement,
- autre réclamation : à adresser par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 8 jours après la fin de la prestation.

#### 20. Conditions météorologiques

Neige, pluie, sécheresse ou autre, entraînant un changement de contrat/courrier de réservation ne peuvent être considérées comme annulation ou modification du fait de l'OTCPB.

#### 21. Litiges

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique d'Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

#### 22. Protection des données personnelles

Conformément à la loi « informatique et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'OTCPB et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

### CAS PARTICULIER DES HEBERGEMENTS

#### 1. Durée et conditions de séjour

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou le bon d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'hébergeur dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Le client doit respecter la durée prévue par le contrat et ne peut en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Le jour du départ, l'hébergement doit être libéré au plus tard avant l'heure indiquée sur le contrat.

#### 2. Taxe de séjour

La taxe de séjour en vigueur n'est pas comprise dans le prix et reste due à l'hébergeur.

#### 3. Changement d'hébergement

Dans le cadre d'un forfait établi par l'OTCPB, ce dernier, en cas d'impossibilité de fournir la prestation, se réserve le droit de proposer au client un autre hébergement, de qualité et de confort équivalents sans préjudice ni rupture de contrat.

Dans le cadre d'un forfait proposé exclusivement par un prestataire en particulier et en cas d'impossibilité de sa part de fournir la prestation, l'OTCPB s'efforcera de proposer, dans la mesure du possible et en concertation avec le client, un forfait de remplacement. En cas de désaccord, le contrat sera rompu et l'intégralité des frais engagés remboursés au client dans les limites des articles R211-9, R211-10 et R211-11 du Code du Tourisme.

Je soussigné(e)....., certifie avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente.

Fait le ....., à .....  
Signature :