

**Office de Tourisme de Metz - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours d'Autres États sous le numéro IM05710005.**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENUE  
CODE DU TOURISME**

**Contrat de vente de voyages et de séjours :**

**Article R21-13**

Sous réserve des exonérations prévues aux a) et b) du deuxième alinéa 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 cet transport, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, ainsi que le transport 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 R21-14**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative délivrée, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur son prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour.

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 repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas de non-paiement ou de retard de voyage, 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 mode de paiement à utiliser ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.21-18 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.21-19, R.21-10 et R.21-11 ;

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'assurance 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.21-15 à R.21-18.

**Article R21-15**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celui-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de 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 avant tout au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R21-16**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, être en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé de ses deux parties ; il doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, et 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, heures 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 visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

6° 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.21-18 ;

**Consultable à 400 € sur le site de  
l'Office de Tourisme de Metz  
www.tourisme-metz.com**

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'aéroportage, décollage, embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour, lesquelles 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 lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, en cas d'échec, signifiée 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 de l'article R.21-14 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.21-19, R.21-10 et R.21-11 ;

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 du voyage ou du séjour, ainsi que le montant de l'assureur ainsi que celles concernant le contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les coordonnées 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) Les coordonnées de l'acheteur, ainsi que le numéro de téléphone et l'adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place du séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.21-14 ;

**Article R21-17**

L'acheteur peut older son contrat à un consommateur qui remplira les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat ne produit ou ne crée aucune obligation pécuniaire au vendeur, qu'il est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R21-18**

Lorsque le contrat comporte une possibilité d'expresser une réserve de paiement, dans le contrat prévu à l'article R.21-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes du prix et les dates de paiement avant une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours du ou des devis de référence retenus pour l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R21-19**

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/ou un méconfort obligatoirement mentionné au 13° de l'article R.21-14, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour le dommage qu'il éprouve, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 a déjà été effectué par ce dernier, excède le prix de la prestation offerte ; le transport dû lui a été restitué avant la date de son départ.

**Article R21-10**

Dans le cas prévu à l'article R.21-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre re-

commandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, a droit au remboursement 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 R21-11**

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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en support 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, lui rembourser 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.21-14.

**Article R21-12**

Les dispositions des articles R.21-13 à R.21-11 doivent être appliquées en ce qui concerne les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article R.21-11.

**Article R21-13**

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause de non-respect de l'article R.21-14 après que la prestation a été fournie.

**CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENUE**

**Article 1 : Dispositions générales**

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre du Code du Tourisme, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de forfaits de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent le démarrage du public en offrant un choix de prestations. En aucun cas, la FNOTJ 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.

**Article 2 : Responsabilité**

L'Office de Tourisme de Metz qui propose à un client des prestations 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 fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**Article 3 : Forfait avec hébergement**

Réservation d'un forfait avec hébergement : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme de Metz avant la date limite fixée sur le contrat. - Règlement du solde du jour d'un forfait avec hébergement : Le solde sera réglé le jour de la prestation à l'Office de Tourisme qui établit la facture définitive. Après règlement du solde sera donné le bon d'échange à remettre aux prestataires.

**Article 4 : Prestations simplifiées**

Réservation de prestations simplifiées avec hébergement : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme. Il sera également demandé un numéro de carte bancaire et l'adresse de la destination. - Règlement du solde des prestations simplifiées avec hébergement : Le solde sera réglé le jour de la prestation à l'Office de Tourisme qui établit la facture définitive. Après règlement du solde, sera donné le bon d'échange à remettre au prestataire.

**Article 5 : Inscriptions tardives**

En cas d'inscription tardive de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité de l'acompte sera engagée à la réservation sous réserve de l'article 98.

**Article 6 : Bon d'échange**

Dès paiement du solde de la facture, l'Office de Tourisme de Metz adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

**Article 7 : Arrivés**

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme de Metz.

**Article 8 : Annulation du fait du client**

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme de Metz. Pour tout annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Office de Tourisme de Metz, à l'exception des frais de dossier (80 € ou 100 €) est perçue lors de la réservation sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : le sera retenu 10 % du montant de la prestation. - Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation : le sera retenu 25 % du prix du séjour.

- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début de la prestation : le sera retenu 50 % du prix du séjour.

- Annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début de la prestation : le sera retenu 75 % du prix du séjour.

- Annulation moins de 2 jours 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.

**Article 9 : Modification par le client d'un élément substantiel du contrat**

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait changé, l'Office de Tourisme, se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Le client ne peut sans accord de l'Office de Tourisme modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncés par le client. Tout déstabilissement intervenant au plus tard 7 jours francs avant la date du début de la prestation sera considéré comme un changement de délai, auquel déstabilisme ne pourra plus être pris en compte. En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, sera facturé 8 € de frais par dossier supplémentaire à hauteur de 30 jours avant le forfait. 13 € de frais par dossier sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

**Article 10 : Interruption de la prestation**

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Article 11 : Capacité**

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation dans ce dernier cas le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme de Metz, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat, ou demander un supplément.

**Article 12 : Assurance**

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

**Article 13 : Hébergement**

Le prix comprend la location de la chambre et le petit-déjeuner, ou la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, il ne comprend pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

**Article 14 : Autres prestations**

Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office de Tourisme de Metz avec l'impression et la description de la prestation. 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 de Metz restitue la totalité des sommes versées. Cette éventuelle ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation.

**Article 15 : Révisés**

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de Metz par lettre dans les 3 jours à compter du début de la prestation.

L'Office de Tourisme de Metz a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle assurée par : Aevia Assurances, 52 rue de la Victoire, 75455 PARIS Cedex 12. - RPTC, 3 rue François de Clugy, B.P.140, 57021 METZ Cedex 1.

**Conditions particulières de vente. Prix et réservations des prix :**

Des fluctuations douces économiques peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Les tarifs indiqués dans la brochure ont été communiqués en août 2010 et sont susceptibles de modifications.