

Conditions de vente Metz

Office de Tourisme de Metz - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro IM057100005.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CODE DU TOURISME

Contrat de vente de voyages et de séjours :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions 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 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 R211-4

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 d'exercice, 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 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, 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 par écrit 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. Il 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, 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° Le nombre de repas fournis ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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, par écrit, 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.

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 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 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, 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 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 lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 préjudice 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

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 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. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas la FNOTIS 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 de Metz 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

- Réserve 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 figurant sur le contrat.

- Règlement du solde d'un forfait avec hébergement :

Le solde sera réglé le jour de la prestation à l'Office de Tourisme qui aura établi la facture définitive. Après règlement du solde sera donné le bon d'échange à remettre aux prestataires.

Article 4 : Prestations simples

- Réserve d'un forfait sans 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 une date de validité de la carte.

- Règlement du solde des prestations sans hébergement :

Le solde sera réglé le jour de la prestation à l'Office de Tourisme qui aura établi 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 moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation sous respect 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 : Arrivée

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 toute 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 (si ceux-ci ont été perçus lors de la réservation) sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation.
- Annulation entre le 20^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
- Annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
- Annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il 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.

Centre Pompidou-Metz : tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le Centre Pompidou-Metz.

Les frais inhérents à cette billetterie ne sont pas remboursables.

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 sauf 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 désistement intervenant au plus tard 7 jours francs avant la date du début de la prestation sera pris en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte. En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, il sera facturé 8 € de frais par dossier séjour et à moins 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 RC.

Article 13 : Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit-déjeuner, ou 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 14 : Autres prestations

Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office de Tourisme de Metz avec la proposition 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 éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation.

Article 15 : Litiges

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 auprès de : Aviva Assurances, 52 rue de la Victoire, 75455 PARIS Cedex 09. Garantie financière : montant 30 490 € - BPLC, 3 rue François de Cures, BP. 40 124, 57021 METZ Cedex 1.

Conditions particulières de vente. Prix et révision des prix :

Des fluctuations d'ordre économique 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.

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