

Conditions générales de vente du service groupes de l'Office de tourisme d'Etaples

Approuvées par délibération n°10 du conseil municipal du 18/03/2024

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'Office de Tourisme d'Etaples est autorisé à commercialiser dans le cadre de la loi N°2009 – 888 du 22 juillet 2009. Il peut ainsi réserver et vendre tous types de prestations touristiques et de loisirs principalement dans sa zone d'intervention : Etaples-sur-mer. Outre la mission commerciale, cette activité a pour objet de valoriser le territoire et ses acteurs touristiques ainsi que de faciliter la mise en marché de l'offre locale en apportant une économie complémentaire.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme et notamment aux prestations de services suivantes : - billetterie de visites guidées et commentées, événements culturels, sportifs, loisirs et de spectacles - forfaits touristiques groupes - hébergement en forfait touristique - restauration - Et toute autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme.

ARTICLE 2 INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

ARTICLE 3 - PRIX

Les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils peuvent être indiqués par personne ou sous forme de forfait global pour le groupe. Ils varient et sont calculés en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend toutes les prestations sèches ou regroupées prévues au devis. Ce peut être des prestations de visites guidées, d'hébergement, de loisirs, de restauration, de spectacle, de transport...

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour,...) et sont à la charge du client.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE RÉSERVATION ET DE PAIEMENT

Le Client peut réserver des prestations en signant et retournant le devis prévu à cet effet accompagné du versement de l'acompte.

Le Client adresse sa demande auprès de l'Office de tourisme d'Etaples soit par écrit (email ou courrier) ou par téléphone. Après avoir déterminé les prestations souhaitées, l'Office de tourisme d'Etaples sollicite les disponibilités des partenaires et communique au Client, par courriel ou courrier, les conditions générales et particulières de vente et le devis. Le Client retourne le devis signé par voie postale ou par courriel, après en avoir conservé une copie et consulté les conditions de vente, avant la date limite inscrite sur le devis, accompagné du paiement de l'acompte correspondant à 30% du prix total de la prestation, par chèque, espèce ou virement bancaire. Le règlement d'acompte par virement bancaire doit intervenir sous un délai de 7 jours maximum après la réception du contrat de réservation. Passé ce délai, la réservation sera considérée comme caduque. Le client n'ayant pas versé d'acompte, même en ayant retourné le devis signé, ne pourra se prévaloir daucun droit. Seul un dossier réputé complet (devis signé, acompte versé) confirmera la réservation.

A réception du contrat signé et de l'acompte, l'Office de tourisme d'Etaples en accuse réception au Client. Le Client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement ou le contenu de son séjour ou de son menu une fois le devis confirmé sauf aux conditions mentionnées dans l'article 5 "Modifications". Toute réservation confirmée est ferme et définitive sauf annulation dans les conditions prévues à l'article 7 "Annulation"...

Quinze jours avant le début de la prestation, le Client doit confirmer à l'Office de tourisme d'Etaples l'effectif définitif, le menu choisi si concerné et tout autre élément de cadrage nécessaire à la bonne réalisation de la prestation. En retour, l'Office de tourisme d'Etaples lui transmettra par email le bon d'échange. Sur le bon d'échange figure l'ensemble des prestataires du séjour, les coordonnées et les heures de rendez-vous.

Le solde devra être réglé après le séjour ou la prestation, sur présentation de la facture de solde émise par l'Office de tourisme d'Etaples et devra être versé au plus tard 30 jours après la date figurant sur la facture.

Le paiement des prestations peut s'effectuer :

- par virement bancaire,
- en espèce,
- par chèque à l'ordre de "Régie activités touristiques",
- Chèques ANCV

Restauration

Les menus et formules proposés ne peuvent être vendus sans une prestation de visite. Ils sont soumis à une clause d'exclusivité et négociés avec les restaurateurs partenaires. Le Client doit communiquer au plus tard 15 jours à l'avance le choix du menu qui est applicable à l'ensemble du groupe sauf cas d'allergies ou intolérances.

ARTICLE 5 - MODIFICATIONS :

PAR LE CLIENT :

Toute modification doit être notifiée directement au service réceptif groupes soit par courrier ou par mail du lundi au vendredi hors jours fériés : Office de tourisme d'Etaples, La Corderie, Boulevard Bigot Descelers, 62630 Etaples-sur-mer ou par mail groupes@etaples-tourisme.com. Une modification par téléphone ou envoyée à d'autres coordonnées ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité. Si ce dernier n'en a pas été informé par écrit dans un délai suffisant ou n'a pas donné son accord préalable à toute modification, aucun remboursement ne sera accordé.

Modifications de prestation, de date ou d'effectif :

Jusqu'à 8 jours avant la prestation :

Toute modification de prestation ou de date de séjour ou d'effectif fera l'objet d'un nouveau devis qui sera établi par l'Office de tourisme d'Etaples, dans les meilleurs délais et après consultation de la faisabilité auprès des partenaires. Le devis annulera et remplacera le précédent et sera à retourner signé par le Client. Si un précédent acompte a déjà été versé, il sera conservé au titre du nouveau devis et ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

A partir de 7 jours avant la prestation :

Autrement dit, après l'envoi du bon d'échange au Client, il ne sera plus possible d'apporter des modifications de prestation, de date ou d'effectif au séjour.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au bon d'échange, le tarif du devis initialement prévu restera applicable et sera facturé.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'Office de tourisme d'Etaples, sera appliqué un prix identique aux autres participants à ces nouveaux participants sur la facture. Sans accord préalable de l'Office de tourisme d'Etaples, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si le Client refuse de réduire la taille de son groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dûe.

PAR L'OFFICE DE TOURISME :

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, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens:
-soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées. -soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme, un nouveau devis sera établi et sera signé par le client.

ARTICLE 6 - DÉBUT ET CONTENU DES PRESTATIONS :

Le jour du séjour, Le Client doit être muni du bon d'échange. Il a la responsabilité de le faire viser par chaque partenaire visités lors de son séjour. A l'issue du séjour, le Client adressera une copie du bon d'échange complété à l'Office de tourisme d'Etaples.

Le groupe doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de tourisme d'Etaples ainsi que les prestataires impactés et dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le temps de visite sera réduit sans possibilité de réduction de prix.

Passé un délai de retard de 30 minutes et sans nouvelle du groupe, le(s) prestataire(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la prestation et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires soient supprimées notamment pour des raisons

Conditions générales de vente du service groupes de l'Office de tourisme d'Etaples

Approuvées par délibération n°10 du conseil municipal du 18/03/2024

climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait, en tout état de cause, entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme d'Etaples.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de sécurité habituelles. L'Office de tourisme d'Etaples ou les partenaires se réservent le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants.

Le contrat sera résilié aux torts exclusifs du client, qui ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

ARTICLE 7 - ANNULATION

DU FAIT DU CLIENT :

En cas d'annulation partielle, le tarif pourra être revu à la hausse ou à la baisse selon les prestations et l'attribution des gratuités pourra en être modifiée. Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée directement au service réceptif groupes soit par courrier ou par mail du lundi au vendredi hors jours fériés : Office de tourisme d'Etaples, La Corderie, Boulevard Bigot Desceliers, 62630 Etaples-sur-mer ou par mail groupes@etaples-tourisme.com. Une annulation par téléphone ou envoyée à d'autres coordonnées ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

En cas d'annulation d'une prestation confirmée, et jusqu'à 8 jours avant le jour de la prestation, l'Office de tourisme d'Etaples conservera l'acompte versé par le Client lors de la réservation. Aucun remboursement et aucun report du montant versé ne pourra être fait sur une autre prestation.

Toute annulation de restauration devra être signalée au moins 15 jours à l'avance. En dessous de ce délai, la totalité du montant dû au restaurateur sera facturée.

Le Client devra s'acquitter de 100% du montant total de la prestation dans les cas suivants :

- Annulation totale entre 7 jours et le jour de la prestation
- "No show" : non présentation du groupe aux jour, heure et lieu de départ de la prestation,
- Interruption de la prestation en cours de voyage du fait du Client ou d'un participant.

En cas de non respect des formalités de voyages imposées par l'Office de tourisme d'Etaples, aucun remboursement ne sera effectué.

De plus, dans le cas d'une annulation partielle du groupe ayant pour incidence une modification de la tranche tarifaire correspondante au nombre minimum de participants, le tarif pour l'ensemble du groupe modifié pourra être réajusté sur cette nouvelle base tarifaire.

L'Office de tourisme d'Etaples ne pourra être tenu pour responsable d'un retard de l'acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre et des conséquences induites sur le déroulement du voyage ni pour quelque autre raison que ce soit.

DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME :

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme d'Etaples annule la prestation, il doit en informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

ARTICLE 8 – ENFANTS MINEURS

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

ARTICLE 10 - ACCESSIBILITÉ

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'Office de tourisme d'Etaples en informera alors le Client.

ARTICLE 11 - INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption de la prestation par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur.

ARTICLE 12 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L.221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

Les programmes de l'Office de Tourisme d'Etaples dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

En aucun cas, l'Office de Tourisme d'Etaples ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

ARTICLE 15 – RECLAMATION

Dans le cas de réclamations consécutives à un différend portant sur les modalités d'exécution des prestations objets des présentes, le Client s'engage à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer aussitôt l'Office de tourisme le motif de sa contestation qui devra être réelle et sérieuse. Les réclamations doivent être formulées par écrit et adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après ladite prestation.

Toute facture qui n'aura pas été contestée selon la procédure ci-dessus décrite sera considérée comme acceptée.

Les présentes conditions de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre au droit français. En cas de litige, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, l'Office de tourisme d'Etaples a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi l'Office de tourisme pour le règlement de son litige. En cas de saisine de l'Office de tourisme et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le Client pourra recourir à la médiation auprès de l'entité de médiation retenue : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

Le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <https://www.medconsodev.eu/> ou par voie postale en écrivant à MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV - Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Le recours à la médiation est prescrit un an après la première réclamation faite à l'Office de tourisme.

Conditions générales de vente du service groupes de l'Office de tourisme d'Etaples

Approuvées par délibération n°10 du conseil municipal du 18/03/2024

Les demandes de report ou de remboursement devront être adressées à l'Office de tourisme dans les délais et modalités de dépôt communiquées via le site internet et/ou par email.

Toute réclamation reçue hors délai sera automatiquement refusée.

ARTICLE 16 - ASSURANCES

L'Office de Tourisme d'Etaples a souscrit :

- un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle n° OR205806 auprès de la société PNAS Assurances, 159 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS.
- une garantie financière auprès de la société APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, établi conformément aux dispositions de l'article L.211-1 du Code du Tourisme prévu par les articles L.211-18 et R.211-26 à R.211-34 de ce Code afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour l'ensemble des participants bénéficiant de la prestation. Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.

ARTICLE 17 - DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement des données à caractère personnel de l'acheteur est licite parce qu'il est nécessaire à l'exécution du contrat de vente de billets d'accès à Maréis dont les prix varient en fonction de l'âge des personnes et dont les modalités de paiement supposent la communication de données à caractère personnel. La finalité du traitement réside exclusivement dans la formalisation nécessaire du contrat de vente.

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à l'Office de tourisme d'Etaples.

En application de l'article L. 223-2 Code de la consommation, le Client pourra s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 18 - ILLUSTRATIONS GEOGRAPHIQUES

Les photos présentées sur nos supports de documentation ne sont aucunement contractuelles.

OFFICE DE TOURISME D'ÉTAPLES

Forme juridique : Etablissement public municipal

N° SIRET : 216 203 182 00227

Code APE : 7911Z

Immatriculation ATOUT France n°IM062210001

Garanties Financières : APST

Assurance professionnelle : PNAS

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 au a de 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 Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat 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 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 ;

Conditions générales de vente du service groupes de l'Office de tourisme d'Etaples
Approuvées par délibération n°10 du conseil municipal du 18/03/2024

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissement, 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 soumis 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.