

**Conditions générales de vente et de réservation - Articles R211-3 à R211-13 du code du tourisme
(décret du 23 décembre 2009) – pour les forfaits**

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 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 quel élément.

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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.

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 et de réservation Office de Tourisme du Pays de Vitré pour les produits touristiques (au 27/09/2017)

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjour sous le numéro IM035110009

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 23 décembre 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. En aucun cas, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 1 - 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. Tout retard dans le déroulement du programme des activités prévues sur le devis donnera lieu à une adaptation du programme afin de respecter les horaires prévus. La prestation (qui comprend l'hébergement, la restauration, les entrées de visites) commence dès l'accueil à l'office de Tourisme du Pays de Vitré. Le temps de trajets est inclus dans l'organisation de la journée.

En cas de retard, merci de prévenir l'Office de Tourisme au 02 99 75 04 46

Article 2 - Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne peut être tenu responsable de cas fortuit, de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 3 - Réservation

La réservation devient ferme uniquement à réception par l'office de Tourisme du Pays de Vitré du devis signé (pour une excursion) ou du bulletin d'inscription signé (pour un forfait) ainsi que des arrhes correspondant à 30% du prix total par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré au plus tard 30 jours avant la date de début de la prestation. Aucune confirmation par téléphone ou mail ne pourra faire foi.

Article 4 - Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due le jour même de la prestation ou après facturation en cas de fermeture de l'Office de Tourisme.

Article 5 - Tarification

1° Les prix comprennent les prestations mentionnées sur le contrat ou le devis. Ne sont pas compris : le transport, toutes dépenses à caractère personnel, l'assurance annulation, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne peut être tenu responsable.

2° Les prix des visites guidées sont calculés sur la base des tarifs en vigueur au 1er janvier 2017 pour un groupe de 35 maximum. Ces tarifs sont révisables au 1^{er} janvier de chaque année.

Si le nombre est inférieur à 12 personnes, la facturation sera calculée sur la base de 12 personnes. Au-delà de 12 et jusqu'à 35 personnes un tarif supplémentaire par personne s'ajoute.

Au-delà de 35, afin de préserver la qualité de nos prestations et de vous faire bénéficier d'un confort d'écoute, deux guides seront facturés.

Si un groupe ayant réservé un seul guide conférencier vient le jour même avec plus de 35 personnes, un forfait guide supplémentaire sera obligatoirement facturé sans pouvoir garantir la disponibilité d'un deuxième guide conférencier.

Pour un nombre inférieur à 12 personnes, la prestation sera calculée sur la base d'un forfait (12 personnes tarifs au 1^{er} janvier)

3° Pour les prestations avec nuitée, les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

4° Pour les prestations avec repas, le client doit choisir un menu unique pour tous sauf avec accord préalable du restaurant prestataire. Le menu choisi doit être communiqué au moins 3 semaines avant le jour de la prestation à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré

Les fourchettes de prix sont données à titre indicatif ; Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs ou de prestations. Le prix du menu choisi devient ferme, une fois transmis à l'Office de

Tourisme.

5° Les prestations de randonnée nécessitent une bonne condition physique. Les participants doivent être équipés de bonnes chaussures de marche ainsi que de vêtements adaptés aux conditions météorologique du jour.

Article 6 – 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.

Article 7 – Conditions de paiement

Le prix de la prestation est indiqué en euros, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré n'est pas assujetti à la TVA.

Le paiement pourra être effectué par virement bancaire ou par chèque. En cas de paiement par chèque, celui-ci devra être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Pour tout règlement par chèque issu d'une banque étrangère, des frais bancaires seront rajoutés au total de la prestation.

Article 8 – Annulation et modification du fait du client

Pour toute annulation plus de 30 jours ouvrables avant la date de la prestation, l'acompte versé sera rembourser.

Pour toute annulation entre 30 jours et 14 jours ouvrables avant la date de la prestation, la totalité de l'acompte sera conservé

Pour toute annulation entre 14 jours calendaires et le jour de la prestation, le montant de la prestation sera dû dans sa totalité sauf en cas de report confirmé 7 jours calendaires avant la date de la prestation et avec accord préalable des prestataires.

En cas de non présentation du client, la prestation sera due dans sa totalité.

L'acompte ne sera pas remboursable pour toute modification ou annulation dans la prestation conduisant à un coût total de la prestation inférieur au montant de cet acompte versé.

Article 9 - Modification du nombre de participants

Le client s'engage à communiquer le nombre de participants 7 jours ouvrables avant la date de la prestation uniquement par mail ou courrier. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte et la facturation sera établie sur cette base.

Article 10 – Modification par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré d'un élément substantiel du contrat.

Si l'Office de Tourisme du Pays de Vitré est 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 recommandée avec accusé de réception :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités, le remboursement des sommes versées dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée.
- Soit accepter la modification des prestations proposée par l'office de Tourisme du Pays de Vitré. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors signé par les parties. Si le paiement déjà effectué par le client excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client dans un délai maximum de 7 jours à compter de la signature de l'avenant.

Article 11 – Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Dans le cadre de l'article 9, Si le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, capacité maximum figurant dans le descriptif de nos produits, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré peut refuser les clients supplémentaires.

Si le nombre atteint n'est pas celui fixé, un supplément peut être demandé, notamment en fonction des tarifs pratiqués par les différents prestataires (plein tarif au lieu du tarif groupe, repas commandés non consommés...)

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. L'Office de Tourisme du Pays de Vitré propose une assurance annulation facultative.

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la société d'assurance GAN 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris France.

Article 13 – Prestations particulières

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré peut proposer des prestations sur mesure, en fonction des attentes particulières de ses clients.

Le descriptifs et les conditions de réalisation de des prestations sont adressées par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré dans un délai de 15 jours.

Les conditions de vente et de règlement définies (article 1 à 14) s'appliquent de la même manière.

Le transport ferroviaire, inclus dans une excursion ou un séjour, sera soumis aux conditions particulières de vente de l'Agence TER

Article 14 – Litige

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation, l'Office de Tourisme étant seul compétent pour émettre une décision.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE VITRÉ

Forme juridique : association loi 1901

N° SIRET : 777 788 852 00047

Non soumis à la TVA

Code APE 799 0Z

Inscrit au registre des opérateurs de voyage et de séjours N° d'immatriculation : IM035110009 auprès de Atout France

Garantie financière de 30 000€ auprès de APST

Assurance responsabilité civiles professionnelle auprès de GAN Assurance 0101684250

Siège social : Place Général de Gaulle 35500 VITRÉ -Tél: 02 99 75 04 46