

CONDIONS DE VENTE – NANCY TOURISME ET EVENEMENTS

Nancy Tourisme et Evénements - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro IM054100017.

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 et 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 de la loi du 22 juillet 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les 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 FNOTSI 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 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. Il 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 - Réservation

La vente de prestations simples ou de forfaits fera obligatoirement l'objet d'un contrat entre le service réceptif de l'Office de Tourisme de Nancy et le client. Ce contrat devra préciser : la description de la prestation ou du produit, sa durée, son prix, la date et le lieu de rendez-vous.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

Article 4 – Règlement du solde

- 30 jours avant la date d'arrivée : deuxième versement d'arrhes de 30 % du montant total de la facture pro forma.
- une semaine avant l'arrivée : envoi de la répartition des chambres et règlement du solde, soit 40 %.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors aucun remboursement ne sera effectué.

Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à 3 fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de 40 € due au titre des frais de recouvrement.

Article 5 : Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous respect de l'article 98.

Article 6 : Bons d'échange

A son arrivée, le client se verra remettre des bons d'échanges à remettre aux prestataires.

Article 7 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée, ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 8 : Annulation du fait du client

Toute annulation devra être notifiée par lettre recommandée au service groupes. L'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient.

Sauf indications particulières :

- annulation à plus de trente jours avant le début du forfait : il sera retenu 10% du prix du séjour,
- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du forfait : il sera retenu 25 % du prix du séjour,
- annulation entre le 20ème et le 8ème jour avant le début du forfait : il sera retenu 50% du prix du séjour,
- annulation entre le 7ème et le 2ème jour avant le début du forfait : il sera retenu 75% du prix du séjour,
- annulation moins de 2 jours avant l'arrivée : facturation de la totalité de la facture pro forma

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 annoncé par le client. Tout désistement survenant au plus tard sept 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 et à moins de 30 jours avant le forfait 13 € de frais, sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

Article 10 : Modification du fait du vendeur

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme de Nancy se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme de Nancy par lettre recommandée avec accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification ou la substitution des lieux de prestations proposée 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 le client et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 11 : Annulation du fait du vendeur

Si l'Office de Tourisme de Nancy se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. Le client, sans préjudice des recours en réparation et dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client de l'annulation ou d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

Article 12 : Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme de Nancy, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme de Nancy lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation.

Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait de l'Office de Tourisme.

Article 13 : Dommages

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

Article 14 : 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 15 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de Nancy par lettre dans les trois jours qui suivent la survenance du litige. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Nancy.

L'Office de Tourisme de Nancy a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : GAN Assurances, 17 Route de Mirecourt, BP 233, 54506 Vandœuvre-les-Nancy.

Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Camot 75017 PARIS

Article 16 : Révision des prix

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de cas fortuit, de cas de force majeure, d'impératifs liés à la sécurité ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme. Toutefois ce dernier s'engage à porter par écrit ces modifications à la connaissance du client.