

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATIONS « GROUPES ADULTES »

ARTICLE 1 – DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

1.1- Définitions

« Client » ou « Vous » ou « Utilisateur » désigne toute personne morale et/ou physique, sollicitant DESTINATION NANCY- Office de tourisme afin de réserver, commander et/ou acheter toute prestation proposée par le service réceptif soit pour son propre compte ou au bénéfice et/ou pour le compte d'un nombre de personnes physiques déterminé et bénéficiant à ce titre des Conditions Générales de Vente et de prix ci-après ;

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant de la société Destination Nancy et/ou de nos partenaires prestataires obligatoirement acceptées par le client lors de l'acceptation du devis établi par DESTINATION NANCY ;

« Devis » désigne le document établi par DESTINATION NANCY à la demande du client comportant notamment l'objet, la nature, le prix et la date des prestations accompagné d'éventuelles Conditions Spécifiques et des présentes Conditions Générales de Vente.

« Forfaits touristiques » ou « Séjours » désigne tous séjours soit préalablement constitués (package) ou constitués de plusieurs prestations additionnées combinant l'hébergement (une nuitée au moins) avec un autre service touristique tel que les visites touristiques proposées, pour autant que la réservation de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« Groupe Adultes » désigne un groupe de personnes ne pouvant répondre à la définition des groupes scolaires ou jeunes publics faisant l'objet de Conditions Générales de Vente spécifiques. Ce groupe doit être constitué d'au moins 10 personnes pour les musées. Pour les prestations de l'office de tourisme, aucun nombre minimum de personne n'est imposé.

« Package » désigne un ensemble de prestations et/ou services proposés ensemble à un prix global ;

« Panier » désigne une sélection additionnelle proposée au client de plusieurs prestations ou services dont le prix total est composé du prix unitaire de chaque prestations et/ou services ;

« Partenaire » désigne tout prestataire fournisseur de prestations à DESTINATION NANCY. Le terme «partenaire» comprend notamment les hôteliers, les restaurants, prestataires de services touristiques, etc. ;

« Participant » désigne toute personne physique faisant partie du groupe adultes constitué sous la responsabilité du client et bénéficiant d'une ou plusieurs des prestations proposées dans ce cadre ;

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de prestations d'hébergement, de visites, de restauration, etc ;

« Prestation sèche » ou « Prestations hors forfait » désigne toute prestation séparée réservée ou commandée indépendamment de tout « forfait touristique », « Package » ou « Panier », telle que des visites guidées.

1.2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux prestations « Groupes Adultes ». Elles s'appliquent tant aux forfaits touristiques, aux packages et paniers qu'aux prestations sèches proposées par le service réceptif de l'Office de tourisme, destinées aux groupes adultes et réservées directement auprès de ce dernier dont les coordonnées sont indiquées à l'article 2 ci-après.

La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article ??.

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à chaque prestation s'appliquent à toute réservation passée auprès du service réceptif de l'Office de tourisme, notamment à la commercialisation de l'ensemble des prestations proposées directement par le service réceptif de l'Office de tourisme, en son nom et au nom de ses Partenaires.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 1^{er} janvier 2019. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente, qui sont fournies lors de l'envoi du devis et automatiquement annexées à ce dernier.

Le fait pour le Client de souscrire à une ou plusieurs Prestations « Groupes Adultes » emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 – ORGANISATEUR

L'ensemble des Prestations objet des présentes est organisé par :

DESTINATION NANCY – Office de tourisme– Service réceptif

1 place de la République – Cs 60663 – 54063 Nancy cedex – France
Tél. +33 (0) 3 83 35 90 02

Email : reservations@destination-nancy.com –

URL : <https://www.nancy-tourisme.fr/espace-pro/espace-groupes-et-organismes-de-voyages/>

SIRET 750 671 190 000 49 / CODE APE 8230 Z / INTRA COMMUNAUTAIRE FR84750671190/

IM054190001 Forme sociale : Société publique locale

Assureur : HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED

Garantie financière souscrite auprès de HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED en application de l'article L. 211-18 II pour un montant à hauteur d'un plafond garanti à 1 500 000€.

La SPL DESTINATION NANCY est titulaire d'une licence N° **Immatriculation IM054190001** au registre des opérateurs de voyages et de séjours.

ARTICLE 3 – INFORMATIONS GENERALES

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du Code du Tourisme que les informations figurant sur nos différents supports de communication, notamment sur nos brochures et sur nos sites internet peuvent faire l'objet de modifications qui seront portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du contrat, étant précisé que certains spectacles, événements, animations, boutiques, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis. Par ailleurs, nous avons décrit les hôtels et autres établissements le plus précisément possible. Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication de nos documents.

DESTINATION NANCY, agissant au nom de ses partenaires, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations vous donnant un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de vous indiquer la catégorie ou le degré de confort des prestations concernées.

Pour des raisons techniques, les caractéristiques réelles des prestations peuvent parfois légèrement différer, en termes de couleur notamment, de celles visibles sur les photographies présentées sur nos sites internet et sur nos brochures.

Pour plus d'information sur les caractéristiques des prestations vous pouvez contacter le service réceptif par téléphone **+33 (0) 3 83 35 90 02**

Il est expressément convenu que, s'il y a lieu, le descriptif figurant sur notre site internet précise que certaines activités proposées ne sont disponibles que lors de certaines saisons et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants. Les informations figurant sur nos brochures peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du client avant conclusion du contrat. Il peut également advenir que certaines activités proposées et indiquées sur nos différents supports de communication soient supprimées ou annulées notamment du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou en cas de force majeure. Ce risque, indépendant de la volonté de DESTINATION NANCY et de ses partenaires, fait partie intégrante du contrat que vous concluez.

ARTICLE 4 – FORMATION DU CONTRAT

Le contrat formé dans les conditions précisées à l'article 5 ci-après engage le client dans les termes et conditions mentionnées aux présentes Conditions Générales de Vente, accessibles à tout moment notamment sur le site Internet www.nancy-tourisme.fr, et que le client déclare connaître et accepter.

En outre, il est de la responsabilité du client de s'assurer que tous les participants ont pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les acceptent.

ARTICLE 5 – DEVIS

DESTINATION NANCY adresse au client et à sa demande par tout moyen un devis portant notamment sur l'objet, la nature, le prix et la date des prestations accompagné d'éventuelles Conditions Spécifiques et des présentes Conditions Générales de Vente.

Le devis est établi en fonction de la qualité des participants, d'un nombre de participants minimum, d'un jour d'arrivée et des prestations choisies. Ces éléments sont précisés dans le devis et le prix est établi en conséquence.

Sous réserve des dispositions ci-après concernant l'annulation, le devis ne devient définitif et n'engage DESTINATION NANCY qu'après réception avant la date indiquée au devis et, sauf indication contraire, avant **J-20** du premier jour d'exécution des prestations :

- dudit devis daté et signé dès lors qu'aucun acompte n'est exigé (la date du tampon postal d'envoi dudit devis faisant foi);
- dudit devis daté et signé et encaissement de l'acompte lorsque celui-ci est exigé

A défaut le devis sera caduc et le client ne pourrait en aucun cas s'en prévaloir. Le paiement partiel ou total vaut confirmation du devis par le client ainsi qu'acceptation du contrat et des présentes Conditions Générales de Vente.

Tout contrat signé devra être adressé à : DESTINATION NANCY – Office de tourisme / Service réceptif / 1 place de la République – CS 60663 / 54063 Nancy cedex.

Les modalités de paiement des acomptes sont précisées dans le devis adressé aux clients.

ARTICLE 6 – ANNULATION/MODIFICATION

Toutes les conditions d'annulation, de modification éventuelle et/ou de remboursement sont définies dans le devis, dans les présentes Conditions Générales de Vente, et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation.

6.1 - Modification du fait du Client :

Aucune modification des prestations ne peut intervenir sans l'accord écrit de DESTINATION NANCY. Les demandes de modification d'un devis définitif doivent être effectuées par écrit auprès du service réceptif et transmises par email /courrier. Une variation du nombre de personnes (notamment à la baisse) pourra entraîner une augmentation du prix pleinement opposable au client. Les modifications demandées pourront être effectuées par DESTINATION NANCY sous réserve d'acceptation et de faisabilité. En aucun cas, les modifications portées directement par le client sur un document de DESTINATION NANCY ne pourront être opposées à DESTINATION NANCY.

Il est ici précisé que tout changement de date de séjour, de type de prestations ou d'établissement hôtelier demandé par le client sera considéré comme une annulation du fait du client et soumise aux dispositions de l'article 6.2 ci-après.

Dans le cas où DESTINATION NANCY est en mesure d'effectuer les modifications demandées, ce dernier transmettra au client dans les meilleurs délais un devis modificatif comportant, le cas échéant, une demande d'acompte supplémentaire liée à la hausse tarifaire occasionnée. L'absence de signature du nouveau Devis et/ou encaissement par DESTINATION NANCY dudit acompte vaudra annulation du fait du client aux termes et conditions de l'article 6.2 ci-après.

6.2 - Annulation du fait du Client :

Toute annulation même partielle doit être adressée à DESTINATION NANCY par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de prise en compte par DESTINATION NANCY sera celle d'envoi du courrier (cachet postal faisant foi) ou de réception de l'email (date de l'accusé de réception).

En cas d'annulation après règlement d'acomptes, sauf indication contraire dans le devis, DESTINATION NANCY facturera au client les pénalités suivantes :

Pour un séjour groupes :

- annulation à plus de J-30* : il sera retenu 10% du montant du forfait,
- annulation entre -30 et J-21 : il sera retenu 25 % du montant du séjour,
- annulation entre J-20 et J-8 : il sera retenu 50% du montant du séjour,
- annulation entre J-7 et J-2 : il sera retenu 75% du montant du séjour,
- annulation moins J-2 : facturation de la totalité de la facture pro forma

Pour les visites et journées groupes :

- annulation jusqu'à J-7 : 0% du montant de la prestation
- annulation à J-7 : 100% du montant de la prestation

**(Par J, il est entendu le premier Jour d'exécution des Prestations) :*

En cas de modification du nombre de personnes, les conditions générales de ventes hébergement de DESTINATION NANCY s'appliqueront, à savoir :

- Pas de frais en cas d'annulation partielle à J-60
- Entre J-59 et J-30, annulation sans frais jusqu'à 50% du montant total TTC pour toute annulation supérieure ou égale à 50% du montant total TTC du séjour pour toute annulation supérieure ou égale

En tout état de cause, les cotisations des assurances éventuellement souscrites ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

6.3 - Modification / Annulation du fait de DESTINATION NANCY :

6.3.1. Modification avant départ

Dans le cas où un dossier confirmé serait modifié sur un de ses éléments essentiels par DESTINATION NANCY, avant le début d'exécution des prestations et, en tout état de cause, avant départ du client, notamment dans un cas de force majeure ou du fait d'événements indépendants de la volonté de DESTINATION NANCY, le client doit, dans un délai de 8 jours après en avoir été informé par écrit par DESTINATION NANCY :

- soit mettre fin à sa réservation et résilier le contrat : dans ce cas, le client obtient sans pénalité pour DESTINATION NANCY, le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification proposée par DESTINATION NANCY en signant un nouveau contrat après acceptation d'un devis rectificatif et du programme des prestations mis à jour. 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.

6.3.2. Annulation avant départ

Dans le cas où DESTINATION NANCY annule les prestations avant le départ du client, ce dernier en est informé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le client obtiendra alors le remboursement immédiat des sommes versées. Sauf cas de force majeure et événements indépendants de la volonté de DESTINATION NANCY, pour les seuls forfaits touristiques et séjours, le client 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. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par DESTINATION NANCY.

ARTICLE 7 – EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1- Impossibilité d'exécution du fait du Client :

La date d'exécution des prestations prévue au devis accepté par le client est impérative.

En conséquence, toute impossibilité d'exécuter les Prestation du fait du client (absence, non-présentation ou retard) engage la responsabilité de celui-ci et l'oblige à réparer l'entier préjudice subi par DESTINATION NANCY lié notamment aux éventuelles pénalités et réclamations de ses partenaires.

Toute prestation non réalisée du fait du client sera due par ce dernier à DESTINATION NANCY.

En cas de retard du groupe adultes, le maintien de l'ensemble des prestations et/ou leur durée d'exécution ne peut être garanti par DESTINATION NANCY. Le Client devra impérativement en informer les services ou accueil des sites concernés par la ou les prestation(s) au +33 (0)3 83 35 80 10.

7.2 - Impossibilité d'exécution du fait de DESTINATION NANCY

Lorsqu'en cours d'exécution du contrat, après départ du client, DESTINATION NANCY 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, DESTINATION NANCY peut proposer une prestation de remplacement à celle initialement prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, DESTINATION NANCY lui remboursera la différence de prix.

Si, dans le cas des forfaits touristiques et séjours, DESTINATION NANCY ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par le client pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait de DESTINATION NANCY avant départ du client, déduction faite de l'éventuelle part des services qui auraient été consommés par le client.

ARTICLE 8 – ASSURANCE

Sauf en ce qui concerne l'assurance annulation comme indiqué ci-dessous, aucune autre assurance n'est comprise dans les prestations proposées.

Le Client est responsable et garantit DESTINATION NANCY de tous les dommages survenant de son fait ou du fait des participants (dommages matériels et dommages causés au tiers notamment). Il est invité à souscrire un contrat d'assurance, notamment une assurance de responsabilité civile et dommages, couvrant les conséquences de ses activités.

Les déclarations de sinistre se font directement auprès de DESTINATION NANCY, en respectant les termes du contrat d'assurance (délais, justificatifs, etc.).

ARTICLE 9 – PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de DESTINATION NANCY, les données conservées dans le système d'information, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par DESTINATION NANCY, ont force probante quant aux devis passés et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par DESTINATION NANCY constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par DESTINATION NANCY dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

ARTICLE 10 – PRIX

10.1 - Dispositions générales

Les prix sont indiqués dans le devis et libellés en Euros.

Les prix fixés dans le devis accepté par le client sont fermes et non révisables sous réserve de modifications par le client prévues à l'Article 10.2 des présentes.

Les prix des prestations sont généralement entendus toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris. Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux prestations, supportés par DESTINATION NANCY et les partenaires et notamment les taxes indirectes (TVA, autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement du devis.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoire, les transferts en autocar (sauf mention contraire), toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont DESTINATION NANCY ne peut être tenu pour responsable, l'assurance annulation, et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans le devis.

Lorsque le devis comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

10.2 - Modifications du Prix

Les prix des prestations (sauf base forfaitaire pour les prestations de guides) ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de l'établissement du devis.

Les prix peuvent être révisés même après formation du contrat en fonction des variations ou de l'imposition de redevances et taxes afférentes aux prestations proposées. DESTINATION NANCY et ses partenaires se réservent le droit de modifier le montant global de votre réservation en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné. Vous serez informé de toute augmentation de prix par écrit et vous pourrez soit annuler, soit accepter la modification appliquée dans les conditions prévues à l'article R. 211-9 du Code du Tourisme reproduit ci-après.

Les prix peuvent être révisés même après formation du contrat en cas de modifications du fait du Client dans les conditions fixées à l'article 6.1.

Une fois le devis confirmé par le client dans les formes prévues à l'article 5 ci-avant, DESTINATION NANCY ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

10.3 - Gratuités

- Visites, journées, séjours : voir conditions particulières stipulées au contrat.

Les chauffeurs de car bénéficient systématiquement d'une gratuité sur les visites lorsqu'ils y participent.

ARTICLE 11 – MODALITES DE REGLEMENT

11.1 - Dispositions générales

Les modalités de règlement sont celles prévues au devis.

Les tarifs s'entendent TTC (sauf en ce qui concerne les devis intracommunautaires avec justificatif approprié).

Tous les règlements devront être effectués en euros.

Sauf indications contraires prévues au devis :

Le prix de la ou des prestation(s) devra être réglé par le client, à réception de la facture pro forma envoyée par le service réceptif par :

- voucher : envoyer le bon de commande à l'adresse suivante :

DESTINATION NANCY-Office de tourisme,

Service réceptif, 1 place de la République – CS 60663, 54063 Nancy Cedex ou par mail :

reservations@destination-nancy.com.

La facture, payable à réception, sera envoyée après la visite,

ou

- virement bancaire : sur l'extrait de compte, le client devra porter en objet de son virement le nom de son établissement ainsi que le numéro de dossier communiqué par DESTINATION NANCY et en informer le service réceptif à : reservations@destination-nancy.com.

ou

- par chèque à l'ordre de DESTINATION NANCY à adresser par courrier à l'adresse suivante :

DESTINATION NANCY-Office de tourisme,

Service réceptif, 1 place de la République – CS 60663, 54063 Nancy Cedex

11.2 - Pour les prestations sèches :

Le règlement total doit se faire en amont de la prestation, à la date limite indiquée sur le devis.

Le règlement sur place sera exceptionnellement accepté après accord **écrit** préalable du service réceptif.

Celui-ci pourra s'effectuer en espèces, par chèque bancaire français ou par carte bleue excepté la carte du réseau « American Express ». La facture acquittée sera envoyée après la visite par le service réceptif de DESTINATION NANCY

11.3 - Pour les prestations packagées et/ ou paniers (type ½ journées, journées et séjours) :

Un premier acompte de 30% devra être versé par le client au plus tard à la date indiquée sur le devis. Puis :

- deuxième acompte de 20% à J-60.
- dernier versement (les 50% restants) à J-30

En l'absence du paiement de l'acompte avant la date indiquée sur le devis, l'offre de DESTINATION NANCY sera caduque.

En cas de réservation à partir de J-60 et jusqu'à J-31 avant l'évènement : le paiement de 50 % du montant total TTC de la manifestation est immédiatement exigible.

En cas de réservation à partir de J-30 avant l'évènement : le paiement de 100 % du montant total TTC de la manifestation est immédiatement exigible.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE

12.1 - Responsabilité de DESTINATION NANCY

Il est ici précisé que DESTINATION NANCY est titulaire d'une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle Agence de Voyage souscrite auprès de la compagnie Hiscox, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux clients par suite de carence ou de défaillance du fait de ses services dans le cadre de ses activités de vente de séjours, comprenant également des missions de promotion et d'ingénierie touristique, et toute autre activité relevant des articles L 211-1 et suivants du Code du Tourisme.

DESTINATION NANCY est responsable de plein droit à votre égard de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres partenaires, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, DESTINATION NANCY peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à votre fait, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

DESTINATION NANCY ne peut être tenue responsable des dommages matériels (tels que par exemples les pertes, vols ou détériorations de matériel), immatériels et/ou corporels qui seraient éventuellement subis par le client et qui résulteraient du propre fait de ce dernier, du fait d'un cas de force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation et au déroulement des prestations.

Dans l'hypothèse où vous rencontreriez une difficulté ne relevant pas d'un manquement ou de la responsabilité de DESTINATION NANCY à ses obligations en vertu des présentes, DESTINATION NANCY fera son possible pour vous apporter son assistance.

12.2 - Votre responsabilité:

Vous et l'ensemble des participants aux prestations et vous engagez à respecter les présentes Conditions , les Conditions Spécifiques de nos Partenaires et toutes les instructions et consignes se rapportant à nos Prestations reprises dans notre brochure, sur le site Internet ou tout autre document émanant de la société DESTINATION NANCY, et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de votre séjour et/ou de vos visites et déplacements. Dans l'hypothèse où votre attitude ou celle de l'un des participants au voyage, séjour ou visite serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un de nos employés, de nos Prestataires, de nos agents, ou du public en général, nous nous réservons le droit à notre seule discrétion de mettre un terme à votre séjour à tout moment. Dans ce cas, Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la cessation anticipée de vos prestations et nous nous réservons le droit de vous réclamer le remboursement des coûts résultant de cette attitude.

ARTICLE 13 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite auprès de DESTINATION NANCY de manière à ce qu'une solution puisse être recherchée aussitôt.

Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée à DESTINATION NANCY dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 20 jours suivant la fin d'exécution de la prestation.

Les réclamations doivent être adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception à DESTINATION NANCY. La réclamation devra préciser le détail de votre insatisfaction, la date de la prestation et le numéro de dossier. Vous devez respecter le caractère personnel et confidentiel attaché à toute correspondance.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: www.mtv.travel.

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par DESTINATION NANCY.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

DESTINATION NANCY et/ou les partenaires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure.

Il en sera notamment ainsi en cas de grève du personnel des partenaires, de grosses manifestations, de conditions climatiques imprévisibles à la date de conclusion du contrat et irrésistibles (tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...) et géographiques exceptionnelles.

Ne peuvent pas être considérés comme cas de force majeure, par l'une ou l'autre des Parties, les grèves des moyens de transport (sauf cas de grève nationale et généralisée rendant objectivement impossible l'exécution du contrat), les grèves des enseignants et des établissements scolaires et universités, les intempéries « de saison », les petites manifestations.

Dans les cas où DESTINATION NANCY se trouverait contraint d'annuler les prestations **avant** départ du Client (pour les Forfaits touristiques et Séjours) ou **avant** que le Client ait pu commencer à en bénéficier (pour les Prestations sèches), il sera proposé au client soit un report des prestations, soit leur remboursement.

Dans le cas où DESTINATION NANCY se trouverait contraint, en raison d'un cas de force majeure, d'annuler les prestations **après** départ du Client (pour les Forfaits touristiques et Séjours) ou **après** que le Client ait pu commencer à en bénéficier (pour les Prestations sèches), aucun remboursement ne pourra être effectué au Client.

En tout état de cause, l'inexécution totale ou partielle des prestations, du fait d'un cas de force majeure, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt.

ARTICLE 15 - CESSION

Le Client ne peut pas céder son contrat à un tiers sans l'accord écrit de la SPL DESTINATION NANCY.

ARTICLE 16 - PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », ce site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, n°834681.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à :

DESTINATION NANCY

1 place de la République – CS 60663 – 54063 Nancy cedex – France

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par DESTINATION NANCY et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de DESTINATION NANCY et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable préalable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux compétents.

ARTICLE 18 – DIVERS

Le fait que DESTINATION NANCY ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

ARTICLE 19 - EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

Conformément à l'article R. 211-12 du Code de Tourisme, les brochures et contrats de voyages proposés par les opérateurs de la vente de voyages et de séjours doivent reproduire les conditions générales issues des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code de Tourisme.

Extraits du décret 2009-1650 du 23 décembre 2009 pris en application de la loi 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques :

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 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 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 ;

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 nonrespect 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.