

Conditions particulières et générales de vente Groupes & Individuels
Office de Tourisme Communautaire Remiremont Plombières-les-Bains
Autorisation de commercialisation IM088110025

Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente fixées par le Code du tourisme, en application de l'Article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, art R.211-5 à R.211-13.

Article 1 - Information

Les Offices de Tourisme immatriculés peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestataires. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ont passé avec eux une convention de mandat.

Article 2 - 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 obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. L'Office de Tourisme ne peut pas être tenu responsable des 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 - Prix

Les prix figurant dans la brochure ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et peuvent être révisés. Toute modification de ces conditions peut entraîner un changement de prix dont le client sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs avec un préavis de minimum 30 jours avant le début de la prestation.

Il est accordé une gratuité accompagnant par prestation de 30 personnes achetée soit 2 gratuités pour 60 personnes et ainsi de suite. En fonction des prestations choisies la gratuité peut être accordée avec un nombre moins élevé de participants. Se référer au devis.

a) En hôtel : les prix comprennent la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Ces prix, par personne, sont calculés sur la base de deux personnes par chambre en hôtel 2 étoiles le moins cher, sauf indication contraire, ils ne comprennent pas : le transport, les boissons, les dépenses personnelles, les assurances annulation et assistance rapatriement.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

Tarifs « spécial enfant » :

- Se renseigner au préalable auprès de l'Office de Tourisme.

Pour les groupes, les prix, par personne, sont calculés sur la base de deux personnes en chambre double

b) Pour les groupes (sur la base de 30 personnes), les prix par personne, sont calculés sur la base de deux personnes en chambre double (une gratuité est négociée pour le chauffeur)

Les arrivées se font à partir de 16h00 et les départ avant 10h sauf indications contraires.

c) Les autres prestations : Les prix sont calculés par personne.

Article 4 – Frais de dossier

Ils vous seront demandés à chaque réservation.

Article 5 – Réservation et règlement

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.

Le contrat conclu entre les parties ne peut en aucun cas bénéficier même partiellement à des tiers, personnes physiques ou morales, sauf accord écrit de l'Office de Tourisme.

Article 6 – Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'OT Remiremont Plombières-les-Bains, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due et ceci un mois avant le début de la prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son produit. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal ou par virement à l'ordre de RR Office de Tourisme.

Article 7 – Incriptions 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 8 – Bon d'échange

Dès réception du solde du séjour, le service commercialisation de l'OT Remiremont Plombières-les-Bains adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

Article 9 – Modifications par le client

Toute modification de dossier émanant du client entraînera des frais supplémentaires :

- Plus de 15 jours avant votre arrivée : aucun frais.
- Moins de 15 jours avant votre arrivée : 30€

Certaines modifications peuvent entraîner l'annulation du dossier.

Article 10 – Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le service commercialisation de l'OT Remiremont Plombières-les-Bains. En cas d'arrivée tardive 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 produit.

Article 11 - Risques

L'OT Remiremont Plombières-les-Bains se réserve le droit de substituer une activité par une autre prévue dans le produit pour des raisons climatiques ou pratiques sans que les participants puissent prétendre à une éventuelle indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. L'OT Remiremont Plombières-les-Bains se réserve 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. Aucune indemnité ne sera due.

Article 12 – Conditions de paiement

Pour les séjours : Le client devra communiquer par écrit le nombre définitif de personnes participants au séjour au service commercialisation de l'OT à j-15 au minimum. Un acompte correspondant à 30% du montant total du séjour sera versé à la signature du bulletin d'inscription. Le solde devra être réglé à j-30. Si l'effectif augmente entre j-30 et j (sous réserve de disponibilités), un avenant au bulletin d'inscription et une facture complémentaires seront établis. Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement avant la fin du séjour.

Article 13 – Annulation du fait du client

Toute annulation émanant du client devra être notifiée par écrit avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais variables selon les modalités suivantes :

- Plus de 30 jours avant le séjour : 20€ par dossier pour frais de dossier
- De 30 à 7 jours avant le séjour : 50 % du montant du séjour
- Moins de 7 jours avant le séjour : la totalité du montant du séjour
- Si le client ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur le contrat, le présent contrat devient nul et l'Office de Tourisme peut disposer du lieu d'hébergement et le solde, éventuellement non réglé, devra être acquitté par le client dans les 8 jours.
- Si le séjour est écourté, le prix du séjour reste acquis à l'Office de Tourisme. Il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche d'assurance jointe au contrat.

Article 14 – Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

Article 15 – Modification par le Service Commercialisation de l'OT Remiremont Plombières-les-Bains

Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Article 16 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme

Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Article 17 – Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 18 – Assurances

Le service Commercialisation de l'OT Remiremont Plombières-les-Bains attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Article 19 – Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'OT Remiremont Plombières-les-Bains).

Article 20 – Cession du contrat par le client

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer OT Remiremont Plombières-les-Bains de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation.

Article 21 – Information par rapport au programme

Pour des raisons de sécurité, de respect et de confort de visite, il est demandé de se reporter aux recommandations de la fiche produit pour l'équipement personnel à prévoir.

Article 22 - Etat des lieux en location saisonnière

Un inventaire est établi entre le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ de la location. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

L'état de propreté de la location devra être mentionné également dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant le séjour et au départ, sauf indication contraire.

Article 23 - Dépôt de garantie en location saisonnière

A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie peut-être demandé par le propriétaire. Après l'état contradictoire de l'état des lieux de départ, ce dépôt sera restitué par le propriétaire, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure mentionnée sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 24- Animaux

Le présent contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le propriétaire du lieu d'hébergement peut refuser les animaux. . Lors de la réservation le client est tenu d'indiquer le nombre d'animaux familiers qui l'accompagneront.

Article 25 – Paiement des Charges

En fin de séjour, le client doit acquitter, auprès du propriétaire du lieu d'hébergement, les charges si celles-ci ne sont pas incluses dans le prix du séjour (ex : taxe de séjour, électricité). Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée sur le contrat et dans la fiche descriptive. Un justificatif est remis au client par le propriétaire.

Article 26 – Réclamations et litiges

OT Remiremont Plombières-les-Bains qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OT Remiremont Plombières-les-Bains 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. Toute réclamation relative à la prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme dans les 2 jours à compter de l'entrée dans les lieux qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 27 – Responsabilités

L'OT Remiremont Plombières-les-Bains est responsable de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule « toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations résultant du contrat, que ces

obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, 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.

Article 28 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

L'OT souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de GAN Jalabert 7 rue de la Franche Pierre à Remiremont N° contrat n° 161230909 (cohésion).

Nom de la structure : l'Office de Tourisme Communautaire Remiremont – Plombières- les-Bains

N° de Siret : 44394190100011 - **Code APE :** 7990 Z - **N° d'immatriculation :** IM088110025. Atout France

Siège Social : Place Maurice Janot - 88370 PLOMBIERES-LES-BAINS

Téléphone : Bureau de PLOMBIERES-LES-BAINS 03 29 66 01 30 / Bureau de REMIREMONT 03 29 62 23 70

Garantie financière : La garantie financière est apportée par GROUPAMA Assurance – Crédit – Caution N° de contrat 4000715501/0.

Article 29 - Protection des données personnelles

« Les informations personnelles collectées par l'Office de Tourisme (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes.

Les informations personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder 5 ans et 10 ans pour les contrats conclus par Internet L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). »

CONDITIONS PARTICULIERES

Prix : cf. conditions propres à chaque produit.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation au cas où le client enfreindrait la loi. Toute prestation demandée en surplus du contrat fera l'objet de l'établissement d'une facture dont le règlement sera exigé de suite.

Rendez-vous : ils seront précisés sur chaque contrat en fonction des produits et des heures d'arrivée

Recommandations pour l'accueil des groupes : pour la bonne organisation des visites et des prestations, le responsable, l'accompagnateur se doivent d'encadrer le groupe durant la totalité des prestations. L'encadrement du groupe doit être assuré en collaboration du prestataire qui accueille le groupe. il se doit de suivre les recommandations du prestataire pour le bon déroulement du séjour.

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION BUREAU DE PLOMBIERES-LES-BAINS

Base minimum de participants : 20 personnes - (sur demande si moins de participants)
1 gratuité chauffeur sera attribuée.

Nos séjours ou journées groupes :

Ne comprennent pas le transport, les dépenses personnelles et l'assurance annulation.

L'emplacement du bus vous sera réservé auprès de la police municipale.

En dehors de nos journées : parking disponible "Promenade des Dames" + abribus ou parking au Casino.

Visite Guidée :

Visite 1h à 2h, à pied: départ/arrivée Office de Tourisme, autres départs/arrivées possible selon l'organisation de votre journée.

Vestiges Antiques: non recommandées aux personnes craignant la chaleur ou personne cardiaque.

Jardins en Terrasses : difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Parking "Promenade des Dames"

Petit Train Touristique :

Prévoir 2 tours au-delà de 50 personnes

Le petit train circule de mi-avril à mi-octobre.

Visite d'1 heure. Départ/arrivée devant l'Office de Tourisme. Autres départs/arrivées possible selon l'organisation de votre journée.

Parc Miniatures :

Ouverture début avril à fin octobre. Accès PMR.

Restauration : Le choix du menu doit être identique pour tout le groupe

Casino: prévoir une pièce d'identité pour les personnes qui souhaiteraient aller à la salle des jeux

Centre Calodaé : Groupe réservation à l'avance

Nous vous prions de prévoir des sandales antidérapantes, bonnet de bain, une serviette de bain et 1 € pour votre casier.

Les nuitées groupes sont soumises à la taxe de séjour.

**CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION
BUREAU DE REMIREMONT**

Base minimum de participants : 8 personnes - (sur demande si moins de participants)
1 gratuité chauffeur sera attribuée sur une base de 30 participants minimum.

Nos séjours ou journées groupes :

Ne comprennent pas le transport, les dépenses personnelles et l'assurance annulation.

L'emplacement du bus est possible rue Simone Veil si aucun bus scolaire n'est stationné ou place de la gare à 800m du Centre-ville. Possibilité de dépose rapide devant l'église ou face à l'hôpital.

Visite Guidée :

Visite d'une durée de 1h30 à 2h à pied. Lieux de RDV confirmé sur le bon d'échange ou la confirmation de réservation. Possibilité de départ pour les groupes entre 9h00 et 10h30 ou entre 14h00 et 16h30 (15h30 le vendredi), du lundi au vendredi, samedi sur demande en fonction des plannings du guide.

Restauration : Le choix du menu doit être identique pour tout le groupe

Hébergement : Les nuitées groupes sont soumises à la taxe de séjour.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Extrait du Code du Tourisme. Article R.211-3 : 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 R.211-3-1 : 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 R.211-4 : 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 R.211-5 : 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 R.211-6 : 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 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 R.211-7 : 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 R.211-8 : 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 R.211-9 : 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 R.211-10 : 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 R.211-11 : 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

OFFICE DE TOURISME REMIREMONT PLOMBIERES-LES-BAINS – Rue Janot – 88370 Plombières-Les-Bains. Tél Bureau de Remiremont : 03.29.62.23.70. Tél Bureau de Plombières : 03.29.66.01.30. Immatriculation Atout France n° 088110025. Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) 79 /81 rue de Clichy 75009 Paris.

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de GAN Jalabert 7 rue de la Franche Pierre à Remiremont N° contrat n° 161230909 (cohésion). La garantie financière est apportée par GROUPAMA Assurance – Crédit – Caution N° de contrat 4000715501/0