

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

Les présentes conditions générales sont valables à compter du 11/04/2023. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

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 1 – Définition et champ d'application

1.1 Définitions

« **Client** » ou « Vous » ou « Utilisateur » désigne toute personne utilisant le service de commercialisation et de réservation de l'EPIC communautaire « Office de Tourisme Remiremont- Plombières » en application du code du tourisme, afin de réserver, commander et/ou acheter une ou plusieurs Prestation(s)

« **Service commercialisation et de réservation** » désigne l'ensemble des différents moyens mis à Votre disposition pour réserver, commander et/ou acheter une ou plusieurs Prestations proposées par l'Office de Tourisme Remiremont-Plombières et regroupant :

- le site Internet « <https://www.tourisme-remiremont-plombieres.com/.fr> »,
- les bureaux d'accueil,

« **Commande** » désigne toute réservation effectuée et validée par le Client auprès du service de commercialisation et de réservation ;

« **Conditions Particulières** » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant de l'Office de Tourisme Remiremont-Plombières obligatoirement acceptées par le Client avant toute Commande ;

« **Conditions Partenaires** » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Partenaire de l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières obligatoirement acceptées par le Client avant toute Commande ;

« **Forfaits touristiques** » ou « **Séjours** » désigne tous séjours soit préalablement constitués (Package), soit additionnés par l'Utilisateur (Panier) combinant le transport et/ou l'Hébergement (une nuitée au moins), avec un autre service touristique tel qu'une visite touristique, pour autant que la Commande de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« **Hébergement** » désigne une ou plusieurs nuitée(s) au sein d'un hébergement appartenant et/ou directement géré par l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières dont la réservation est proposée sur le service de commercialisation et de réservation ;

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

« **Panier** » désigne une sélection additionnelle effectuée par le Client de plusieurs Prestations dont le prix total est composé du prix unitaire de chaque Prestation sélectionnée par ce dernier ;

« **Partenaire** » désigne tout fournisseur de Prestations de service ayant confié tout ou partie de la commercialisation de ses prestations de l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières. Le terme « Partenaire » comprend notamment les organisateurs d'événements (concerts, festival, manifestations diverses etc.), les sites de visite, etc. ;

« **Point de vente** » désigne l'ensemble des points de vente physiques (bureaux d'accueil) ou à distance (via le Site Internet ou la centrale téléphonique) de l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières et de ses Partenaires référencés par l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières ;

« **Prestation** » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations d'Hébergement, de restauration, de loisirs, etc. ;

« **Prestation sèche** » ou « **Prestations hors forfait** » désigne toute Prestation séparée réservée ou commandée indépendamment de tout Forfait touristique, Package ou Paniers, telle qu'un billet d'entrée à un spectacle, un dîner, une visite guidée, un événement spécial ou un Hébergement seul ;

« **Sites** » désigne les sites touristiques et de loisirs, partenaires de l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières ;

« **Site Internet** » désigne le site Internet « <https://www.tourisme-remiremont-plombieres.com/.fr>, édité par l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières ;

« **Supports de communication** » désigne l'ensemble des supports de communication émanant de l'Office de Tourisme Remiremont-

Plombières portant sur la ou les Prestation(s) concernée(s), et notamment le Site Internet, les brochures et les dépliant.

1.2 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières applicables à chaque prestation, s'appliquent tant aux forfaits touristiques qu'aux prestations sèches, à la commercialisation de l'ensemble des prestations proposées par l'Office de Tourisme Remiremont- Plombières, en son nom, et plus généralement à toute Commande passée auprès du service de commercialisation et de réservation.

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. Les articles R.211-3 à R.211-13 dudit code sont reproduits ci-après, à l'article 24.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur le Site Internet et fournies lors de la confirmation de la Commande ainsi qu'auprès des Points de vente. Il est conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les présentes conditions générales à chaque visite du Site Internet, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à tout moment. De telles modifications ne seront pas applicables aux Commandes préalablement effectuées et confirmées par l'Office de Tourisme Remiremont-Plombières. Le fait pour le Client de confirmer la Commande emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales ainsi que des éventuelles conditions particulières.

Article 2 – Organisateur

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

L'Office de Tourisme Remiremont- Plombières

Adresse du siège administratif : 6 Place Christian Poncelet 88200 REMIREMONT - France

Tél. : 03 29 62 23 70 - 00 33 329 622 370 (depuis l'étranger)

Courriel : resa@otrp.fr et remiremont@otrp.fr

Site : <https://www.tourisme-remiremont-plombieres.com/.fr>

Forme sociale : EPIC

SIRET 443 941 901 000 11 CODE APE 79.90 Z

INTRA COMMUNAUTAIRE FR 41 443 941 901 000 11

L'Office de Tourisme souscrit une garantie financière : La garantie financière est apportée par GROUPAMA Assurance – Crédit – Caution N° de contrat 4000715501/0. Cette garantie protège l'acheteur en cas d'impossibilité financière et d'insolvabilité afin de garantir la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Article 3 – Informations générales

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du code du tourisme que les informations figurant sur les Supports de communication 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, attractions, animations, boutiques, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Par ailleurs, les hébergements sont décrits 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 des Supports de communication.

L'Office de Tourisme Remiremont- Plombières, agissant au nom de ses partenaires, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations vous donnant un aperçu des Prestations. 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 les Supports de communication. Pour plus d'information sur les caractéristiques des Prestations vous pouvez contacter l'Office de Tourisme Remiremont Plombières aux coordonnées indiquées à l'article 2 ou le partenaire concerné aux coordonnées indiquées sur le descriptif de la prestation.

Il est expressément convenu que, s'il y a lieu, le descriptif figurant sur le site internet précise que certaines activités proposées ne sont pas nécessairement disponibles hors saison touristique et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants.

Les informations figurant sur les supports de communication 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 dans le descriptif figurant sur les sites internet soient supprimées 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 l'Office de Tourisme Remiremont-Plombières et de ses Partenaires, fait partie intégrante du contrat que vous concluez.

Article 4 - Responsabilité

L'Office de Tourisme Remiremont-Plombières 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 5 - Prix

Les prix 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.

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 selon classement indiqué, 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 » ou « single ».

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 20 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.

Tarifs « spécial enfant » :

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

Article 6 – Frais de dossier

Ils vous seront demandés à chaque réservation. Ils ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

Article 7 – 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, avec approbation des conditions générales et particulières de ventes.

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.

La commande des prestations est réservée aux clients ayant pris connaissance des présentes conditions générales dans leur intégralité ainsi que des conditions particulières propres à chaque prestation et acceptées ces dernières.

Le contrat engage l'ensemble des participants identifiés sur la commande qui acceptent sans réserve les présentes conditions de vente et les éventuelles conditions particulières. Il est de la responsabilité de la personne ayant effectué la commande de s'assurer que tous les participants ont pris connaissance des ces conditions et obligation et les acceptent.

Article 8 – Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme 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 9 – Inscrits 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 10 – Bon d'échange/voucher

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

Article 11 – Modifications par le client

Les prestations ne sont ni annulables, ni remboursables, ni modifiables, ni échangeables, sauf si prévu dans les conditions particulières.

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 12 – 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'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains et/ou l'hébergement si l'Office de Tourisme est fermé. 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 le contrat.

Article 13 - Risques

L'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme 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 14 – Conditions de paiement

Pour les séjours ou prestations : Le client devra communiquer par écrit le nombre définitif de personnes participantes au séjour au service commercialisation de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains à j-15 au minimum. Si l'effectif augmente entre j-30 et j-15 (sous réserve de disponibilités et accord du prestataire), un avenant au contrat et la facture seront actualisés. Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement avant la fin du séjour. Un acompte correspondant à 30% du montant total du séjour sera versé à la signature du contrat. Le solde devra être réglé à j-30.

Article 15 – 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 16 – Annulation / modification du fait de L'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains

a) Dans le cas où un dossier confirmé serait modifié sur un de ses éléments essentiels par l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains, avant départ des participants ou avant que les participants aient pu commencer à bénéficier des prestations (pour les Prestations sèches), notamment en cas de circonstances exceptionnelles ou du fait d'événements indépendants de la volonté de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains, tel que notamment une évolution des indices INSEE des prix et cours des matières premières en rapport avec la (les) prestation(s), le client doit, dans les meilleurs délais, après en avoir été informé par courrier électronique ou postal par l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains:

- soit mettre fin à sa réservation et résilier le contrat : dans ce cas, le client obtient, sans pénalité pour l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification proposée par l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains 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.

Conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains, pourra modifier unilatéralement les clauses du contrat, autres que le prix, à condition que la modification soit mineure.

L'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains informera le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

b) Dans le cas où l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains annule les Prestations avant le départ des Participants (pour les forfaits touristiques et Séjours) ou avant que les Participants aient pu commencer à en bénéficier (pour les prestations sèches), le client en est informé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Client obtiendra alors le remboursement immédiat des sommes versées.

c) Lorsqu'en cours d'exécution des Prestations, après départ des participants (pour les forfaits touristiques et séjours) ou après que les participants aient commencé à bénéficier desdites prestations (pour les prestations sèches), l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des Prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le Client, l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains 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, l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains lui remboursera la différence de prix.

Si, dans le cas des forfaits touristiques et séjours et services de voyage portant sur le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage, l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains ne peut proposer au Client une Prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par le Client pour des raisons valables, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du code du tourisme, sans résolution du contrat.

Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

L'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains et/ou les partenaires se réservent le droit d'annuler toute commande en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables rendant impossible la réalisation de la commande et/ou d'en modifier la date.

Il doit être entendu par « circonstances exceptionnelles et inévitables », tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises.

La situation s'appréciera au moment où les événements surviennent. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des personnels des partenaires, de manifestations imprévisibles au jour de la commande, actes terroristes, de conditions climatiques imprévisibles à la date de réservation et irrésistibles (tempêtes, alertes météorologiques, etc.), des conditions hydrologiques (crues, inondations, etc.) et géographiques exceptionnelles.

Il est expressément précisé ici que le résultat d'un test positif au Covid-19 ne permet pas de caractériser une circonstance exceptionnelle et inévitable.

Dans le cas où l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains se trouverait contraint, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'annuler les prestations avant départ du client (pour les packages) 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 l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains se trouverait contraint, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'annuler les prestations après départ du client (pour les packages) 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 circonstances exceptionnelles et inévitables, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt supplémentaires

Article 18 – 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. Le client aura en charge de contacter l'assurance annulation pour les informer de la situation et connaître la procédure à suivre.

Article 19 – Paiement par carte bancaire – chèque - espèces

Le dossier est définitivement confirmé à réception de l'intégralité du paiement et sera annulé en cas d'absence de réception de tout ou partie du règlement manquant.

En particulier, dans le cas d'une commande par téléphone non réglée directement par carte bancaire, l'absence de réception par l'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains de tout ou partie du règlement manquant dans le délai indiqué dans le courrier de confirmation de la commande adressé au client entraînera l'annulation du dossier.

Le paiement par carte bancaire est accepté en payant directement dans un de nos bureaux d'accueil les cartes bleues, Visa et Eurocard, Mastercard sont acceptées

Dans le cas des commandes par chèque, un justificatif correspondant au porteur du chèque pourra également vous être demandé, afin de garantir une sécurité de transaction maximale. Le chèque doit être établi, à l'ordre de RR Office de Tourisme, en règlement du montant toutes taxes comprises de la commande au dos duquel est noté le numéro d'un justificatif d'identité du client.

Le règlement en espèce est accepté, s'il est effectué directement à nos bureaux dans les délais impartis.

Article 20 – Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés, elle est optionnelle et facturée en sus.

Le service Commercialisation de l'Office de Tourisme 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 21 – 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'Office de Tourisme Remiremont Plombières-les-Bains).

Article 22 – 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 l'Office de Tourisme 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. L'acheteur reste solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix mais aussi les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 23 – 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 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). 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

L'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme 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.

L'Office de Tourisme dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme a mis en place une procédure interne de traitement des plaintes et des litiges.

Article 27 – Responsabilités

L'Office de Tourisme 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 - Protection des données personnelles (CNIL)

« 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.). » Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, vous devez exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à rgpd@otr.fr

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.

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.

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 contraaires 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 contrat. 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 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 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 préjudger 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 préjudger 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 préjudger 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