

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Office de tourisme Intercommunal du Canal du Midi au Saint Chinian

Etablissement public à caractère industriel et commercial

SIRET : 81305350100017

Adresse siège : 1, allée du Languedoc 34620 PUISSEGUIER

Adresse service groupe : Maison Cantonnière – Quai Elie Amouroux – 34310 CAPESTANG

Mail : groupe@tourismecanaldumidi.fr | Téléphone : 04.67.37.37.74 / Fax : 04.67.21.14.09

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM034160002

Garant : APST – 15, avenue Carnot 75017 Paris

Assurance responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD - 1 COURS MICHELET CS 30051, 92076 PARIS LA DÉFENSE CEDEX, FRANCE

Ci-après dénommé : **OTI**

Article 1 : Cadre légal

L'OTI assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la communauté de communes Sud Hérault, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.

L'OTI peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1^{er} du livre 2^{ème} du code du tourisme.

Dans ce cadre, l'OTI propose à ses clients, à travers son service groupes, des séjours, excursions et séjours constitués d'une ou plusieurs prestations réalisées par les prestataires partenaires de l'OTI.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent exclusivement à la vente par correspondance et au comptoir des prestations proposées par le service groupes de l'OTI aux clients et constituent avec les conditions particulières de vente, la fiche produit et le contrat de réservation les seuls documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative. Ces documents contractuels, remis au client préalablement à la conclusion du contrat, constituent l'information préalable visée à l'article R 211-4 du code du tourisme et à l'article L111-2 du code de la consommation.

Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'OTI

Pour les services de billetterie proposés par l'OTI, il est précisé que l'OTI agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au client est soumise aux présentes conditions générales de vente. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres au prestataire.

Article 3 : Procédure de réservation et bon d'échange

La réservation est effective à la réception par le service groupe de l'OTI d'un exemplaire du contrat signé des deux parties avant la date de fin d'option indiquée sur celui-ci, accompagné du montant de l'acompte mentionné sur le contrat.

A réception du contrat signé, l'OTI adresse au client les différents bons d'échange que celui-ci doit remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

Article 4 : Prix

Les tarifs applicables aux prestations sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes par participant. Les tarifs pourront être modifiés à tout moment mais l'OTI s'engage à facturer les prestations au tarif applicable au jour de la commande.

Le prix est calculé en fonction du nombre de participants et des prestations réservées selon les modalités définies aux conditions particulières.

Article 5 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation et le bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir sans délai le service groupes de l'OTI. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire concerné dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche produit. L'OTI ne saurait être tenu pour responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait d'un retard du client sur l'horaire indiqué sur le contrat de réservation. Les programmes sont dépendants des horaires et jours d'ouverture des musées, monuments et divers lieux de visite. Les prestations non consommées au titre du retard du client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 6 : Capacité d'accueil

Si le nombre de participants réels se présentant chez un prestataire dépasse le nombre déclaré à l'OTI par le client ou, à défaut de déclaration, le nombre figurant au contrat de réservation, le prestataire peut refuser les participants supplémentaires et ce même si le nombre de participants réels non déclaré ne dépasse pas la capacité d'accueil du prestataire.

Article 7 : Assurance annulation

L'OTI attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

Lorsque le client souscrit une telle assurance, les informations essentielles du contrat d'assurance figurent en annexe au contrat de réservation.

Article 8 : Annulation du fait du client

En cas d'annulation du fait du client, les sommes mentionnées aux conditions particulières seront facturées, ces sommes pouvant éventuellement être couvertes par l'assurance annulation si celle-ci a été souscrite.

Article 9 : Interruption de la prestation par le client

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 10 : Modification par le client

L'OTI reste à la disposition du client pour étudier toute demande de prestation complémentaire présentée postérieurement à la réservation dans un souci de personnalisation des prestations.

Le client ne peut cependant, sauf accord préalable avec l'OTI, modifier la prestation (déroulement ou contenu notamment). Les frais de modification non acceptés par l'OTI restent à la charge du client qui s'y oblige directement envers le prestataire concerné sous réserve de l'accord de ce dernier.

Article 11 : Suppléments

Toutes prestations non prévues dans le contrat de réservation (suppléments à la carte, boissons, visites, achats de produits régionaux) doivent être réglées immédiatement sur place par le client.

L'OTI est à votre disposition pour étudier et chiffrer des prestations supplémentaires. Nous contacter au préalable.

Article 12 : Règles de sécurité

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et de prudence ainsi qu'aux indications données par le prestataire, le guide et leurs personnels.

En cas de manquement d'un participant auxdites règles susceptible de mettre en danger la sécurité des autres participants ou de compromettre le déroulement normal de la prestation, ce dernier pourra se voir refuser la poursuite de la prestation et reconduit à l'extérieur du site visité, sous la supervision d'un des responsables majeurs du groupe s'il s'agit d'un mineur.

Article 13 : Durée de la prestation

Le client signataire du présent contrat conclu, pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 14 : 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'OTI de sa décision au plus tard 7 jours avant le début de la prestation.

Article 15: Réclamation et litiges

Toute réclamation doit être adressée sans délai à l'issue des prestations, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'OTI.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique de la Fédération des Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 17 : Droit applicable et compétence juridictionnelle

Le contrat est soumis au droit français.

Tout litige né à l'occasion du contrat relève de la compétence des juridictions françaises.

Article 18 : Mentions obligatoires prévues par le code du tourisme

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins 10j avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

- Excursions à la journée et visites guidées -

Office de tourisme Intercommunal du Canal du Midi au Saint Chinian

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent en complément des conditions générales de vente, du contrat de réservation et de la fiche produit.

En cas de contrariété entre les documents contractuels, ceux-ci prévaudront dans l'ordre suivant :

- 1) Le contrat de réservation
- 2) Les conditions particulières
- 3) Les conditions générales
- 4) La fiche produit

Article 1 : Acompte

Le montant de l'acompte figurant au contrat de réservation est à verser au moment de la signature du contrat et à retourner à l'OTI avec le contrat signé.

Article 2 : Solde

Sur présentation d'une facture, le client s'engage à verser à l'OTI le solde du prix (calculé sur la base du nombre de participants indiqué sur le contrat de réservation) par virement, carte bancaire ou chèque (envoi avec AR) à la date mentionnée sur le contrat de réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde du prix à cette date sera considéré comme ayant annulé sa réservation ce qui donnera lieu à l'application des conditions d'annulation figurant ci-dessous, sauf accord contraire des parties par écrit.

Pour les prestations devant être réalisées les dimanches et jours fériés, une majoration forfaitaire de 30 € HT est appliquée en supplément du tarif en vigueur au jour de la commande.

Article 3 : Nombre de participants

Le client devra communiquer par écrit au service groupes de l'OTI le nombre définitif de personnes participant au séjour au plus tard 5 jours avant le début des prestations.

Si le nombre de participants déclaré est supérieur au nombre figurant au contrat de réservation, un avenant au contrat de réservation et une facture complémentaire seront établis dans la limite de la capacité et des disponibilités des prestataires.

Si le nombre de participants déclaré est inférieur au nombre figurant au contrat de réservation, aucun remboursement ne sera effectué. A défaut de déclaration par le client dans le délai, le nombre de participants retenu pour la facturation est celui figurant sur le contrat de réservation. Dans cette hypothèse, les éventuels participants supplémentaires ne pourront être acceptés, sauf accord contraire des parties par écrit et établissement d'un avenant au contrat de réservation et d'une facture complémentaire dans la limite de la capacité et des disponibilités des prestataires.

Article 4 : Inscriptions tardives

En cas d'inscription tardive, à J-15, la totalité du prix des prestations sera exigée à la réservation, sauf convention contraire des parties figurant sur le contrat de réservation.

Article 5 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au moins 15 jours à l'avance à l'OTI.

A défaut, le montant de l'acompte versé sera conservé et des frais de dossier seront facturés.

Article 6 : 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 7 : Retard du client

Pour tout retard supérieur à 30 minutes, les prestations seront soit maintenues dans leur intégralité, soit écourtées, soit annulées en fonction de la disponibilité du prestataire, du guide et du planning de la journée.

Si la prestation peut être maintenue dans son intégralité mais décalée suite au retard du client (et si ce retard est supérieur à 30 minutes), un supplément de prix d'un montant forfaitaire de 30 € HT par heure dépassant l'heure de fin indiquée au contrat de réservation sera facturé.

Conformément aux conditions générales, les prestations non consommées au titre du retard du client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.