

Conditions générales de réservation

Art. R211-3 R211-11 du Code du Tourisme relatifs au « Contrat de vente de voyages et de séjours » modifiés par le décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, reproduits intégralement ci-après.

ARTICLE R211-3 Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

ARTICLE R211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu 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 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 transport 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, les 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 21 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 R211-8 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
- 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 R211-15 à R211-18.

ARTICLE R211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur, doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. 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, 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 R211-8 ;
- 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 R211-4 ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
- 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 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 du vendeur.

ARTICLE R211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 R211-4, 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 départ.

ARTICLE R211-10 Dans le cas prévu à l'article L211-14, 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 R211-4.

Conditions particulières de réservation

L'Office de Tourisme et des Congrès du Pays de Saint-Omer (OT), immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours en date du 01/06/2010, assure la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Il assure en outre la promotion de voyages et de séjours comportant des prestations en dehors de sa zone, commercialisés par Voyages Inglard (N° SIRET 81537034100019 – Code APE : 4939A - Licence d'Etat IM062160005 - RD 943 B.P. 50039 62921 Aire sur la Lys – Téléphone : 03.21.95.44.44).

Article 1 – Responsabilité : L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Il ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

Article 2 – Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 50% du prix du séjour et un exemplaire du contrat daté, signé par le client, ont été retournés à l'OT avant la date limite figurant sur le contrat.

Article 3 – Règlement du solde : Le client devra verser à l'OT un deuxième acompte de 20% du prix du séjour, 15 jours minimum avant le début du séjour et le solde de la prestation convenue à la réception de la facture.

Article 4 – Bon d'échange : A réception de la réservation ferme, l'OT adresse au client le(s) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 5 – Arrivée : Le client doit se présenter le jour précis et aux heures mentionnées sur le(s) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 6 – Annulation :

a) du fait du client Toute annulation doit être notifiée à l'OT par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Les frais d'annulation sont les suivants :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 30% du prix du séjour
- Annulation entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50% du prix du séjour,
- Annulation entre le 14ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75% du prix du séjour,
- Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100% du prix du séjour.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

b) du fait de l'OT Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales ci-contre, et au a) du présent article. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances indépendantes de la volonté de l'OT, force majeure, raisons de sécurité, conditions météorologiques défavorables.

Article 7 – Modification :

a) du fait du client Aucune modification de la réservation initiale, notamment en ce qui concerne la durée de séjour, le nombre de participants, ne sera acceptée à moins de 15 jours de la première activité réservée sauf accord exprès de l'OT et paiement des frais supplémentaires induits par cette modification. En tout état de cause, l'absence d'un participant ne sera prise en compte dans la facturation que pour des motifs légitimes dûment justifiés et sur décision de l'OT.

b) du fait de l'OT l'OT se réserve le droit de modifier, si nécessaire, les conditions d'exécution des activités réservées dès lors que cette modification n'affecte pas un des éléments essentiels du contrat.

Lorsque, avant le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'OT, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le client en sera informé dès que possible et pourra :

- soit mettre fin à sa réservation et percevoir le remboursement de la totalité des sommes versées,
- soit accepter la modification proposée et signer un avenant à la fiche d'inscription précisant les modifications apportées

et le cas échéant la diminution ou l'augmentation de prix que celles-ci entraînent.

Lorsque, après le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'OT, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le client en sera informé et se verra proposer sans supplément de prix :

- soit une prestation de remplacement (avec remboursement de la différence de prix)
- soit le report des activités à une date ultérieure ;

Si l'OT se trouve dans l'impossibilité de proposer une solution de remplacement ou de report, ou si celles-ci sont refusées par le client pour un motif valable, l'OT procédera au remboursement des sommes versées pour les activités concernées.

Article 8 – Assurances : Le client est responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dit « villégiature ». A défaut il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'OT met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance.

Article 9 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : L'OT a souscrit une assurance auprès de MMA IARD – 19 rue Chanzy – 72030 Le Mans cedex 09 (contrat n°030213001), afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'OT peut encourir.

Article 10 – Réclamation : Toute réclamation relative à l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat doit être formulée à l'OT par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans les meilleurs délais et au plus tard 7 jours après la fin de la prestation.

Article 11– Révision des prix : Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : - le coût des transports terrestres et maritimes, et en particulier du carburant, - les taxes en vigueur.

La variation du taux de change d'une des devises utilisées, par rapport à l'euro sera répercutée sur la totalité du prix de vente, à l'exception de la part représentée par le transport terrestre ou maritime et les taxes.

La variation du coût des transports terrestres ou maritimes et/ou des carburants sera intégralement répercutée sur la part du prix correspondante dans la prestation. Pour les clients inscrits aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ.

Association de Gestion de l'Office de Tourisme et des Congrès du Pays de Saint-Omer

Association Loi 1901 - Siège social : 7 place Victor Hugo - 62500 Saint-Omer - Téléphone : 03.21.98.70.00

N° SIRET : 431 659 366 00030 - Code APE : 7990 Z - N° Immatriculation : IM 062 10 00 08 - Garantie financière : APS, 15 avenue Carnot 75017 Paris - Conformément à la loi « informatique et libertés » les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'OT.