

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION (GROUPES)

**Article 1** - L'Office de Tourisme des Vosges Méridionales, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil en faveur de ses adhérents dans sa zone d'intervention.

Autorisation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro **IM088110025**

Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 Av. Carnot 75017 Paris

**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 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 - 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 deuxième exemplaire est à conserver par le client.

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.

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme, sur présentation d'une facture, le solde après le séjour. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal, par chèque vacances ou par carte de paiement à l'ordre du **Trésor Public** ou par virement ou en espèces.

Le client n'ayant pas respecté ces dispositions est considéré comme ayant annulé son séjour sauf accord préalable.

**Article 4 - Arrivée** : le client doit se présenter le jour, le lieu et aux heures mentionnés sur le contrat. En cas de retard, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme ou à défaut le prestataire.

**Article 5 - 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 :

- De 30 à 15 jours avant le séjour : 1€ par personne payante pour frais de dossier (selon contrat)
- De 15 à 8 jours avant le séjour : 50 % 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.

**Article 6** - Modification par le client du nombre de participants :

- A plus de 2 jours : la facture du séjour sera réajustée
- A moins de 48h : le montant total initial du séjour sera facturé

**Article 7 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat** : Si avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par l'Office de Tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution du ou des lieu(x) des prestations proposées par l'Office de Tourisme : 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 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.

**Article 8 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme** : si avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Une prestation de substitution sera proposée par l'Office de Tourisme (selon disponibilités).

**Article 9 - Empêchement pour l'Office de Tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat** : lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité une ou des prestations prévues au contrat (régées par le client), représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est d'un montant inférieur, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer de prestations de remplacement, ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur, le premier règlera au second le montant de la ou des prestations annulées du fait de l'Office de Tourisme.

**Article 10 - La capacité d'accueil** : le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme.

**Article 11 - Le prix des prestations :**

**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. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas : le transport, les boissons, les dépenses personnelles, l'assurance annulation et l'assistance rapatriement.

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

**Office de Tourisme des Vosges méridionales**

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

Tél. : 03 29 66 01 30 - Fax : 03 29 66 01 94

E-mail : [officedutourisme@vosgesmeridionales.com](mailto:officedutourisme@vosgesmeridionales.com)

Site Internet : [www.vosgesmeridionales.com](http://www.vosgesmeridionales.com)

Tarifs « spécial enfant » :

- gratuit entre 0 et 3 ans dans la chambre des parents dans certains hôtels (Guide des hébergements à l'Office de Tourisme)  
 - 50 % de réduction pour les 4 à 11 ans dans la chambre des parents dans certains hôtels (Guide des hébergements à l'Office de Tourisme)

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 16h et les départs avant 10h, sauf indication contraire.

b) En location saisonnière : les prix des séjours touristiques comprennent la location saisonnière. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas : le transport, les boissons, les dépenses personnelles, les assurances responsabilité civile, les repas, les petits déjeuners, les assurances annulation et assistance rapatriement. Les arrivées se font le samedi à partir de 16h et les départs le samedi suivant avant 10h, sauf indication contraire.

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

Article 12 - Frais de dossier : ils vous seront demandés à chaque réservation (sauf mention contraire).

Article 13 - 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 14 - Dépôt de garantie (ou caution) en location saisonnière : A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie peut-être demandé par le propriétaire (de 30 à 50% du montant du loyer). Après l'état contradictoire de l'état des lieux de départ, ce dépôt est restitué sous un mois, 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 un mois.

Article 15- Animaux : Le présent contrat précise les conditions d'acceptation par le prestataire d'un animal domestique. En cas de non-respect de ses conditions par le client, le prestataire peut refuser les animaux.

Article 16 - Paiement des Charges : En fin de séjour, le client doit acquitter, auprès du propriétaire du lieu d'hébergement, ou du prestataire, les charges non incluses dans le prix du séjour (ex : électricité, boissons, extras). 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 prestataire. La Taxe de Séjour est forfaitaire sur les Vosges Méridionales (incluse dans le prix de l'hébergement). Sur les autres communes elle vous sera demandée par l'hébergeur à la fin de votre séjour.

Article 17 - Assurances : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile. L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de GAN Hervé JALABERT - 7 Rue de la Franche Pierre - 88200 REMIREMONT.

Article 18 - Litiges : 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.

**Articles 95 à 103 du décret N°94-490 du 15 juin 1995.**

CONDITIONS PARTICULIERES

Prix : cf. conditions propres à chaque produit.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations (exple : taxes).

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(s) responsable(s), le ou les accompagnateurs (animateurs) 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 ou de la journée.

**Office de Tourisme des Vosges méridionales**

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

Tél. : 03 29 66 01 30 - Fax : 03 29 66 01 94

E-mail : [officedutourisme@vosgesmeridionales.com](mailto:officedutourisme@vosgesmeridionales.com)

Site Internet : [www.vosgesmeridionales.com](http://www.vosgesmeridionales.com)