

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ARTICLES R-211-5 A R211-13 DU CODE DE TOURISME

Les informations contenues sur le site www.weekend-esprit-de-picardie.com et sur www.noyon-tourisme.com, le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article L211-9 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles **L211-8** et **L211-18** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R211-5 à R211-13** 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.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10** ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.211-11, R.211-12, et R.211-13** ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13) 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.

14) 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 R211-7 : 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 R211-8 : 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. Il 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, heures 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) Le nombre de repas fournis ;
- 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 **R211-10** ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 **R211-6** ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) Les conditions d'annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;

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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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 14o de l'article R. 211-6.

Article R211-9 : 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 lettre recommandée avec 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article **L.211-13**, 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 R211-11 : 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 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur 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 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 R211-12 : Dans le cas prévu à l'article **L.211-15**, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-13 : 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 14o de l'article R. 211-6.

Conditions particulières de vente pour individuels

Article 1 : L'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées est dotée de l'autorisation de commercialisation sur le territoire du Pays Sources et Vallées composé de 3 communautés de communes : Communauté de Communes du Pays Noyonnais, Communauté de Communes du Pays des Sources et communautés de Communes des Deux Vallées. Il assure la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil.

Article 1 bis : Information

Les produits présents sur le site www.weekend-esprit-de-picardie.com et sur www.noyon-tourisme.com, concernant le Pays Sources et Vallées, constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-contre et elle engage **l'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées**. Toute fois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code de Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme avant la conclusion du contrat.

Article 2 : Responsabilité

L'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées est responsable dans les termes 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 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 3 : Durée du Séjour

Le client signataire du contrat conclu pour une période déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Article 4 : Réservation et règlement

Toute réservation fait l'objet d'une demande écrite de la part du client. Un contrat de réservation est établi en deux exemplaires par l'Office de Tourisme.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25 % du prix total et un exemplaire du contrat de réservation portant la mention « Bon pour accord » signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.

Cependant toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme que comme une prise d'option à l'un de ses programmes. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. Seul un contrat signé accompagné d'un acompte tient lieu de commande ferme.

Des frais de dossiers sont réclamés au moment de la réservation : 5 euros par réservation.

Article 5 : Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions tardives moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 6 : Règlement du solde

Le client devra verser au service réservation de l'Office de Tourisme sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursion, séjours, repas...), sous réserve du respect de l'article L211-8,10) du Code de Tourisme.

Article 7: Bons d'échange

Dès réception du solde, le service de réservation adresse au client le ou les bons d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée et éventuellement pendant le séjour.

Article 8 : Arrivée

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le/les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive différée ou d'empêchement de dernières minutes, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard, resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé à l'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

Annulation de plus de 30 jours avant le début du séjour: il sera retenu 10% du prix du séjour ;

Annulation entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début du séjour: il sera retenu 25% du prix du séjour ;

Annulation entre le 15^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant la date de la prestation : il sera retenu 30% de la prestation.

Annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début du séjour: il sera retenu 50% du prix du séjour.

Annulation entre le 7^{ème} jour et le 2^{ème} jour inclus avant le début du séjour: il sera retenu 75% du prix du séjour.

Annulation à moins de 2 jours avant le début du séjour: il sera retenu 90% du prix du séjour.

L'annulation ne sera prise en compte que si elle est effectuée par écrit.

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

Article 10 : Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R211-11 du code de tourisme.

Article 11 : Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-12 du code de tourisme.

Article 12 : Assurances annulation

L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

L'Office de Tourisme met à disposition du client une assurance annulation **Axa assistance**. Le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur à sa demande. Cette assurance s'élève à 13 € par personne, pour les forfaits jusqu'à 300 € par personne du montant total de la prestation achetée. Si une assurance-annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche-assurance jointe au contrat de vente.

Article 13 : Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjours les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-13 du code de tourisme.

Article 14 : Interruption du séjour et modification du voyage

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 15 : Modification du séjour

Pour les modifications apportées par le vendeur, se reporter à l'article R211-13 des conditions générales. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur modifier le déroulement de son séjour. Les frais découlant d'une modification non autorisée resteraient entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

Article 16 : Capacité d'Hébergement

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, les sommes encaissées restent acquises au service de réservation.

Article 17 : Cession du contrat par le client

La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer le service de réservation de l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

Article 18 : Assurance

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire à un contrat type assurance villégiature pour ces différents risques.

Article 19 : Etat des lieux

Pour les locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le locataire est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté du logement à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

Article 20 : Dépôt de garantie

L'attention du client est attirée sur l'existence en matière de locations saisonnières, d'un dépôt de garantie destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire. Le montant de ce dépôt est variable. En cas de nécessité, son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat prévu à l'article R211-6 des conditions générales de réservation. Ce dépôt de garantie sera versé à l'arrivée entre les mains du propriétaire ou de son représentant. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification des locaux objets de la location. Au faite du coût de la remise en état, si des dégradations imputables au locataire étaient constatées. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive), empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 21 : Locations saisonnières, paiement des charges

Charges : il s'agit des frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc... dont le détail figure sur la liste descriptive.

Charges incluses : électricité 8 kW par jour, gaz pour la gazinière, eau froide.

Charges non incluses : électricité dépassant la consommation incluse, chauffage, téléphone...

Ces charges sont à acquitter directement au propriétaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

Les draps ne sont souvent pas compris dans le prix de location, se renseigner au préalable auprès de l'Office de Tourisme.

Article 22 : Hôtels ou résidences assimilées, chambres d'hôtes

Les prix calculés sur la base d'une chambre double avec bain ou douche, comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner. Selon les cas, il inclus ou non la demi pension ou la pension complète, les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 23 : Réclamations - Litiges

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées dans les meilleurs délais. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées dans les 48h de l'arrivée.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'Oise.

Article 24 : Révision des Prix

Les prix indiqués dans ces offres et à la date de publication ont été fixés en fonction des taxes en vigueur. Pour les clients inscrits aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ. Réductions enfants, nous consulter. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation.

Article 25 : Assurance responsabilité civile professionnelle

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance à responsabilité civile. Par ailleurs, l'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées a souscrit une assurance de afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il peut encourir auprès d'AXA France IARD – 26, rue Drouot Paris 9^{ème} n° de police 2674903404.

OFFICE DE TOURISME

DE NOYON EN SOURCES ET VALLEES

Informations légales :

Organisme intercommunal de Tourisme, Place Bertrand Labarre,
Noyon. Tél : 03 44 44 21 88.

Association loi 1901 – SIRET 328 131 438 000 17 APE 7990Z
– N°de registre Atout France : IM060100011 – Garantie
financière : APST – 15, avenue Carnot Paris 17^{ème} – Assurance
Responsabilité : AXA France IARD – 26, rue Drouot Paris 9^{ème}
n° de police 2674903404.

*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'Office de Tourisme de Noyon en Sources et Vallées
et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire
l'objet d'une cession commerciale.*