

# CONDITIONS DE VENTE « OFFICE DE TOURISME D'AUTUN & DE L'AUTUNOIS »

13 Rue Général Démetz – 71400 AUTUN

**ART.1** - Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les 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 prestations.

**ART 2 - DUREE 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.

**ART.3 - RESPONSABILITE** : L'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois, 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 être tenu pour responsable de ces cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**ART 4 - RESERVATION** : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire de la fiche de réservation signée par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.

**ART. 5 - REGLEMENT DU SOLDE** : Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme 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 séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

**ART. 6 - INSCRIPTIONS TARDIVES** : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

**ART. 7 - BON D'ECHANGE** : Dès réception des frais de séjour, l'O.T. adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre aux prestataires dès son arrivée.

**ART. 8 - ARRIVEE** : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme. 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 sur la fiche descriptive.

**ART. 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT** : Toute annulation totale ou partielle (nombre de participants inférieur à la commande passée) doit être notifiée par écrit (lettre recommandée en cas d'annulation totale) à l'Office de Tourisme. La somme remboursée au client par l'Office de Tourisme à l'exception de frais de dossier sera la suivante :

- annulation + 30 jours avant le début de la prestation : retenu 30 € de frais de dossier.
  - annulation entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation : retenu 25 % du prix de la prestation
  - annulation entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation : retenu 50 % du prix de la prestation.
  - annulation entre le 7<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation : retenu 75 % du prix de la prestation.
  - annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation retenue : 90 % du prix de la prestation.
- En cas de non-présentation du client, du groupe, ou d'une partie du groupe, il ne sera procédé à aucun remboursement. La totalité de la prestation restera due. Le client est invité à souscrire un contrat d'assurance annulation auprès d'une compagnie d'assurance de son choix.

**ART. 10 - MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT** : Lorsque 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, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur, par lettre recommandée avec accusé réception :

/ soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées  
/ soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposées par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

Toute diminution du 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 sera restitué au client avant le début de la prestation. Lorsque l'annulation totale ou partielle est imposée par des circonstances de force majeure (mouvements de grève, troubles politiques, catastrophes naturelles, changement d'horaires imposés par les transporteurs) ou par la sécurité des participants ou a pour motif l'insuffisance du nombre de participants, l'Office de Tourisme décline toute responsabilité quant aux modifications de programme.

**ART. 11 - EMPECHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE PRESTATION, LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT** : Lorsqu'en cours de prestation, 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, 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 l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celui-ci est refusé par l'acheteur pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

**ART. 12 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR** : si avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, elle doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

**ART. 13 - 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.

**ART. 14 - CAPACITE** : 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) ou demander un supplément calculé selon le prorata suivant : nombre de participants présents/capacité d'accueil.

**ART. 15 - 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 de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

**ART. 16 - ASSURANCES** : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type-villégiature pour ces différents risques et un contrat d'assurance annulation.

**ART. 17 - HOTELS** : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas 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".

**ART. 18 - AUTRES PRESTATIONS** : Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office de Tourisme avec la proposition et la description de la prestation. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme restitue la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Chalon sur Saône. L'Office du Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

**ART. 19 - LITIGES** : Toute réclamation tardive à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme dans les 3 jours à compter du début de la prestation.

Toute autre réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les meilleurs délais, par lettre, à l'Office de Tourisme., seul compétent pour émettre une décision sur les litiges.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Chalon sur Saône.

