

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Extraits des articles R 211-3 à R 211-11 de la loi du 22 juillet 2009 du Code du tourisme.

Art. 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. [...] 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.

Art. R211-3-1. - L'échange d'informations pré-contractuelles 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 le raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu de l'article L. 141-3 [...].

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 ; [...];
 - 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 ; [...];
- 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 élément. 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 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 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 [s'il y a] 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 ; [...]
 - 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 : 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 ; [...];
 - 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 [...].

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 préjudice 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 ;
- soit, en attendant 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 préjudice 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 préjudice 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.

Article R211-12. - Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13. - L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENUE

La participation à l'une des formules proposées dans ce document ou toute autre formule composée sur mesure implique l'acceptation des conditions particulières de réservation présentées ci-dessous :

Art 1. Définition - L'Office de tourisme Intercommunal Pierre Sud Oise, dénommé ci-dessous Office de tourisme, autorisé dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme loi du 22 juillet 2009, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Office de tourisme Intercommunale Pierre Sud Oise ; forme juridique : Association loi 1901 ; N° de SIRET : 49110058200015 ; Code APE : 9499Z ; Certificat d'Immatriculation 060110010 ; a) souscrit auprès de ALLIANZ IARD 87 Rue de Richelieu 75002 Paris un contrat n°46359365 garantissant sa responsabilité professionnelle à hauteur de 65100000€ par année d'assurance dont dommages matériels et immatériels consécutifs (sauf exclusion) 800000€ par année d'assurance quelle soit le nombre de victime, dommages immatériels non consécutifs 305000€ par année d'assurance.

Art.2. Information - Les prestations proposées constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de réservation ci-dessus et elles engagent l'Office de tourisme. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées. Conformément à l'article R211-5 des conditions générales de réservation ci-dessus, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de tourisme avant la conclusion du contrat.

Art 3. Durée du séjour - Le client signataire du contrat pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Art 4. Prix - Les prix sont publiés en EURO TTC, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel, les frais de déplacement du guide (repas et transport) le cas échéant. Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.

Art 5. Réserveation - La réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation (devis) daté et signé accompagné d'un règlement d'acompte de 25% du montant global de la prestation réglable par chèque ou par virement bancaire. L'envoi doit être adressé à l'Office de tourisme Pierre Sud Oise 7 avenue de la gare 60340 Saint-Leu-d'Esserent. Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air et de navigation.

Art 6. Règlement du solde - Le facture est transmise par voie postale ou électronique avant 30 jours précédents la prestation. Le règlement du solde est à effectuer à réception, par chèque ou virement bancaire. Le client n'ayant pas versé la totalité du solde dans les délais fixés sera considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors la prestation est de nouveau offerte à la vente, aucun remboursement de l'acompte ne pourra intervenir. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client.

Art 7. Bon d'échange - Conditionné à l'acceptation du solde, l'Office de tourisme transmet, pour courrier postal ou électronique, les bons d'échange pour chaque prestation. Ces bons d'échange mentionneront, la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personne pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Art 8. Incriptions tardives - En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Art 9. Arrivée, Déroulement de la prestation et Retard - Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception. En cas de retard, le client doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. En cas de décision de prolongation prise, suite au retard, par le client ou le prestataire, une majoration de 30€ par demi-heure et par prestation sera facturée. Un retard de plus de trois quart d'heure entraîne l'annulation du guide le cas échéant, son coût restant dû. Le client suit chronologiquement le déroulement de la journée, sous peine de perdre la jouissance des prestations réservées (accès aux sites, prestation d'un guide...), qui resteront dues.

Art 15. Hébergement - Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche et petit déjeuner. Les hébergements proposés sont de catégories 2** ou 3***, sauf cas contraire spécifié dans le texte de présentation. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, l'Office de tourisme peut être amené à positionner les pax supplémentaires dans un hôtel non mentionné, dans la limite des places disponibles.

Art 11. Annulation du fait du client - Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de tourisme. Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de décrets en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation.

- plus de 30 jours avant le début des prestations : frais de dossier non remboursables

- de 30 à 21 jours avant le début des prestations : 25 %
- de 20 à 16 jours avant le début des prestations : 50 %
- de 15 à 0 jour avant le début des prestations : 100 %

Art 12. Annulation du fait du vendeur - Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales de réservation ci-dessus.

Art 14. Modification du nombre de participant - Le nombre exact de participants doit être communiqué par écrit à l'Office de tourisme avant 30 jours précédents la prestation. Dans le cas où le nombre de participant présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si l'Office de tourisme n'en a pas été informé par écrit (fax, mail, courrier recommandé) 30 jours francs au moins avant la date de la prestation réservée. Dans le cas contraire, le nombre de personnes supplémentaires précisé sur le bon d'échange complété par le prestataire et signé par le client le jour de la prestation sera dû.

Art 14. Interruption du séjour - En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, en dehors des conditions d'annulation et d'interruption propres à l'assurance annulation du client qui en prendra la charge.

Art 15. Modification d'un élément par l'Office de tourisme d'un élément substantiel du contrat - Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de réservation ci-dessus.

Art 16. Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat - Se reporter à l'article R211-11 des conditions générales de vente ci-dessus. On entendra par lieu de départ, le point de rendez-vous du séjour réservé et non le lieu de résidence du client.

Art 17. Dommages - Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le client est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour. La sécurité et la discipline sont à la charge du responsable du groupe.

Art 18. Réclamations - Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de tourisme au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivants la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Art 19. Responsabilité - En aucun cas l'Office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client ou au prestataire de service, ou à tout autre fournisseur de prestation. La responsabilité de l'Office de tourisme ne pourra être engagée pour des dommages indirects.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENUE SPÉCIALES CROISIÈRE (GROUPE ET INDIVIDUEL)

Ces conditions interviennent en supplément des conditions générales de réservation et des conditions particulières de vente ci-dessus. Elles s'appliquent aux individuels et aux groupes, dans le cadre a) d'un départ organisé par l'Office de tourisme ou b) d'une privatisation à quai ou en navigation, sauf mention contraire.

Art 1. Réserveation, Règlement du solde et Bon d'échange - a) Le solde est à régler en intégralité lors de la réservation. Un bon d'échange est remis au client qui communique immédiatement et par écrit les noms et prénoms des participants à la croisière achetée, le cas contraire entraînant l'annulation du fait du client (Art 2, b) Les Arts 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 des Conditions particulières de vente ci-dessus prévalent, le client doit impérativement transmettre, avant 7 jours précédents la prestation, les noms et prénoms de l'ensemble des participants, le cas contraire entraînant l'annulation du fait du client (Art 2.).

Art 2. Annulation du fait du client - a) Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'annulation partielle ou totale du fait du client quels qu'en soient la raison et le délai d'annulation, en dehors des conditions d'annulation propres à l'assurance annulation du client qui en prendra la charge. b) L'Art 11, des Conditions particulières de vente ci-dessus prévaut.

Art 3. Annulation du fait de l'Office de tourisme - a) Le départ des croisières «individuelles» est soumis à un départ garanti conditionné par un minimum de 65 personnes à bord. Si ce nombre n'est pas atteint, l'Office de tourisme se réserve le droit d'annuler la prestation. Il en informe alors le client et lui offre une contre-proposition au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client. b) Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales de réservation ci-dessus.

Art 4. Cession - a) et b) Le passager qui se trouve dans l'impossibilité de réaliser la prestation peut se faire remplacer par une autre personne, à condition que celle-ci remplace les mêmes conditions que lui et d'en avoir informé l'Office de tourisme 15 jours avant la date de la prestation. Aucun changement ne pourra intervenir le jour de la prestation, la liste des passagers étant communiquée au prestataire qui se réserve le droit de refuser le droit d'entrée, même sur présentation du bon d'échange sur lequel ne figure aucun nom. Tout changement de nom de passager entraîne des frais de modification d'un montant de 2€ par mouvement.

Art 5. Retard - a) Aucun retard ne pourra être envisagé, l'horaire de départ étant fixe et la durée incompressible. Le client se présentant après l'horaire indiqué ne pourra réclamer de remboursement ou de compensation. b) L'Art 9, des Conditions particulières de vente ci-dessus prévaut, la majoration de la demi heure supplémentaire étant proportionnelle à la prestation achetée.

Art 6. Dommages et Responsabilité - a) Le client est responsable de ses actes ainsi que de ceux de ses enfants. a) et b) En aucun cas l'Office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable du fait du batelier ou du propriétaire du bateau.

Art 7. Réclamations - a) Des questionnaires de satisfaction sont mis à disposition du client sur le bateau, toute réclamation relative à la mauvaise exécution du contrat doit suivre la démarche indiquée sur ce questionnaire. b) L'Art 18, des Conditions particulières de vente ci-dessus prévaut.

J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions de vente ci-dessus

Fait à _____ le ____ / ____ / ____
Signature précédée de la mention «lu et approuvés» :