

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA CENTRALE DE RÉSERVATION DE L'OFFICE DE TOURISME DE LA VALLÉE DE MUNSTER

**Article 1** - L'Office du Tourisme de la Vallée de Munster dans le cadre de la loi N°2009-888 du 22 juillet 2009 concernant le développement et la modernisation des services touristiques, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et l'accueil en faveur de ses adhérents dans sa zone d'intervention. Numéro SIRET : 77895535100029 | N° d'immatriculation de l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France : IM068120019.

### **Article 2 - Responsabilité :**

L'Office du Tourisme de la Vallée de Munster 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 du Tourisme de la Vallée de Munster ne peut pas être tenu pour 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 :**

#### **Réservation**

La réservation devient ferme lorsque l'acompte de 30% du prix total du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster avant la date limite indiquée sur le contrat.

#### **Règlement du solde**

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster au plus tard 30 jours avant le début de son séjour le solde restant dû.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date prévue par le contrat est considéré comme ayant annulé son séjour, le logement sera remis en vente et aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué.

### **Article 4 – Réservation tardive**

En cas de réservation tardive à moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera demandée.

### **Article 5 – Arrivée :**

Pour les locations à la semaine, les arrivées se font en général le samedi à partir de 16h et les départs le samedi suivant avant 10 h.

Le client doit se présenter le jour fixé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation si aucun horaire n'est indiqué sur le contrat. Le client devra prendre contact avec le prestataire dont le téléphone et le mail sont donnés sur le contrat de réservation pour convenir ensemble d'un horaire d'arrivée. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire.

### **Article 6 - Annulation du fait du client :**

Toute annulation émanant du client devra être notifiée par écrit, mail ou courrier avec accusé de réception à l'Office du Tourisme de la Vallée de Munster.

Si vous bénéficiez d'une assurance-annulation : reportez-vous à la fiche d'assurance jointe.

Si vous ne bénéficiez pas d'une assurance annulation, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais retenus selon les modalités suivantes :

- annulation à plus de 30 jours avant le séjour : l'acompte de 30% du montant du séjour et les frais de dossier restent acquis.
- annulation à moins de 30 jours avant le séjour : aucun remboursement ne sera effectué.

### **Article 7 - Annulation du fait de l'office de tourisme :**

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit informer le client. Le client sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées sauf lorsque l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou par la sécurité des participants. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le

client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

### **Article 8 – Conditions d'annulation spécifiques en raison du Covid 19 :**

**En cas d'annulation en raison des mesures gouvernementales : confinement ou restriction de déplacement prises pour lutter contre la crise épidémique Covid-19 qui empêcheraient la réalisation du contrat de réservation, l'Office de Tourisme ne pourra pas être tenu responsable et le client sera intégralement remboursé de la somme préalablement versée à l'Office de Tourisme à l'exception des frais de dossier et du montant de l'assurance annulation dans le cas de sa souscription par le client. Si vous êtes positif au covid ou cas contact, si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation multirisque neige ou soleil, ce sont nos conditions d'annulations habituelles qui s'appliquent c'est-à-dire en cas d'annulation à plus de 30 jours de l'arrivée, l'acompte et les frais de dossier seront conservés à titre de dédit ; pour toute annulation à moins de 30 jours, la totalité des sommes versées sera conservée et le solde sera exigé.**

### **Article 9 – Non-présentation du client ou interruption de la prestation par le client :**

Si le client ne se manifeste pas dans les 24 heures qui suivent la date d'arrivée indiquée sur le contrat de réservation, le présent contrat devient nul et l'Office du Tourisme de la Vallée de Munster peut disposer du lieu d'hébergement.

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.

### **Article 10 - Modification par l'office de tourisme d'un élément substantiel du contrat**

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office du Tourisme de la Vallée de Munster se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par le vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée 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 11 - 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 de la Vallée de Munster 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 du Tourisme de la Vallée de Munster, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure l'office de tourisme lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par le client pour des raisons valables, la prestation initiale sera remboursée au client des sommes préalablement versées.

### **Article 12 – Cession du contrat de réservation :**

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 de la Vallée de Munster.

### **Article 13 – Transport :**

Le transport n'est pas compris dans le prix de vente il est donc à la charge du client.

### **Article 14 - 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 du Tourisme de la Vallée de Munster.

### **Article 15 – Prix des prestations :**

En meublé : Les prix sont calculés par logement.

Ces prix ne comprennent pas toutes les prestations non mentionnées sur le contrat de réservation. Les frais à régler directement aux propriétaires sont écrits dans le courrier de réservation.

En hôtel et en chambres d'hôtes :

Pour les contrats de réservation comportant uniquement une prestation hébergement les prix sont fixés de la manière suivante.

Pour le petit déjeuner, la demi-pension, la pension complète : par personne

Pour les chambres : par chambre. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle » ou « supplément single ». Cela est variable en fonction des établissements.

Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas : le transport, les boissons, les dépenses personnelles, les assurances annulation et assistance rapatriement et responsabilité civile.

Pour toute prestation autre qu'hébergement : les prix sont calculés en général par personne

#### Article 16 - Etat des lieux en meublé :

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 la période de location et au départ. Cependant le locataire peut être dispensé de nettoyage en souscrivant l'option ménage proposé par certain propriétaire. En fonction des locations, celle-ci peut être directement inclus dans le prix du séjour ou en supplément à régler directement au propriétaire.

#### Article 17 - Dépôt de garantie en meublé

A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie (caution) dont le montant est indiqué sur le courrier de réservation peut - être demandé par le propriétaire. Après l'état contradictoire de l'état des lieux de départ, ce dépôt est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure convenue avec le propriétaire) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées.

#### Article 18 - Animaux :

Le courrier de réservation précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire. En cas de non-respect de cette clause par le client, le propriétaire peut refuser les animaux. Le client ne pourra emmener un animal dans les locaux loués sans l'accord du propriétaire ou du gérant du lieu.

#### Article 19 – Paiement des charges en meublé

En fin de séjour, le client doit s'acquitter, auprès du propriétaire du lieu d'hébergement, des charges non incluses dans le prix du séjour (ex forfait ménage, draps, taxe de séjour).

#### Article 20 – Taxe de séjour tarifs CCVM :

Pour les hébergements non classés ou en attente de classement (hôtels de tourisme, meublés de tourisme, résidences de tourisme, villages de vacances) hors hébergements de plein air, le tarif variable correspond à 5% par personne de la nuitée plafonnée à 1,64 €. Il est ensuite majoré de 10% correspondant à la taxe additionnelle au profit du département du Haut-Rhin.

Pour les hébergements classés Les tarifs sont fixés en euros, par jour et par personne assujettie, selon la catégorie et le classement (en étoiles) de l'hébergement. Pour les hébergements classés (en étoiles), les chambres d'hôtes, les aires de camping-cars, les terrains de camping et de caravanage et les ports de plaisance, les tarifs sont fixes :

Hôtels, résidences de tourisme, meublés de tourisme		Campings	
Classement touristique	Tarifs	Classement touristique	Tarifs
Palaces	3€	5*, 4*, 3*	0,60€
5*	2€	2*, 1*, non classés	0,22€
4*	1,50€		
3*	1,10€		
2* et 1*	0,80€		
Villages de vacances		Tarifs uniques	
Classement touristique	Tarifs	Natures hébergements	Tarifs
5*, 4*	0,80€	Chambres d'hôtes	0,80€
3*, 2*, 1*	0,80€	Aires de camping-cars	0,60€
		Ports de plaisance	0,22€

## Conditions d'exonération

Sont exemptés de la taxe, selon l'article L.2333-31 du CGCT :

Les personnes mineures, les titulaires d'un contrat de travail saisonnier employés dans la collectivité, les personnes bénéficiant d'un hébergement, d'urgence ou d'un relogement temporaire, les personnes qui occupent des locaux dont le loyer est inférieur à 1 € par nuit quel que soit le nombre d'occupant.

### Article 21 – Frais de dossier :

Les frais de dossier sont de 12 euros pour une ou plusieurs semaines de location et de 7 euros pour un court séjour ou un week-end.

### Article 22 – Assurances client :

#### Assurance annulation :

L'Office de Tourisme de la Vallée de Munster propose au client la souscription d'un contrat d'assurance annulation qui est facultative.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile et / ou de vérifier que son assurance responsabilité civile couvre bien les éventuels dégâts.

### Article 23 – RGPD données personnelles

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018

relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de la mission confiée à l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster et sont recueillies uniquement pour traiter la demande ou assurer l'exécution de la prestation définie dans le contrat.

Conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour faire usage de ce droit, il lui suffit d'en faire la demande par mail en indiquant ses noms, prénom et adresse à [contact@vallee-munster.eu](mailto:contact@vallee-munster.eu)

### Article 24 - Litiges :

Toute réclamation relative à la prestation doit être soumise à l'Office du Tourisme de la Vallée de Munster dans les 3 jours à compter de l'entrée dans les lieux celui-ci s'efforcera de trouver un accord amiable. En l'absence d'accord amiable, la juridiction compétente est celle du tribunal de commerce de Colmar.

### Conditions particulières :

Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation dans le cas où le client enfreindrait la loi.

La responsabilité de l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster ne saurait être engagée pour toute erreur ou omission qui malgré les contrôles et vérifications aurait pu être glissée dans le document et ne pourrait être qu'involontaire.

## Conditions particulières de vente de l'Office de Tourisme de la Vallée de Munster pour les activités

---

### Article 1 : Réservation et règlement

La réservation est faite pour un certain nombre de personnes spécifiées sur le bon d'échange. Si le nombre de participants dépasse le nombre prévu au départ, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à l'OTVM.

Les réservations seront possibles à l'Office de Tourisme jusqu'à 48h avant l'activité choisie. Les

réservations et le règlement se feront uniquement auprès de l'OTVM. Le paiement des activités est possible par chèque, CB ou espèces. La réservation et le paiement peuvent aussi s'effectuer en ligne sur notre site de réservation : [reservation.vallee-munster.eu](http://reservation.vallee-munster.eu)

Une réservation n'est validée qu'au paiement de la prestation.

## **Article 2 : Tarifs**

Les tarifs des prestations sont calculés par personne et comprennent l'organisation et l'encadrement par des accompagnateurs, ainsi que la mise à disposition pour certaines activités d'équipements propres à l'activité. Dans ce cas ces équipements sont précisés sur le voucher de la sortie réservée.

Le transport n'est pas compris dans le prix de vente il est donc à la charge du client.

## **Article 3 : Arrivée**

Le client doit se présenter le jour précisé, aux heures indiquées et aux lieux notifiés lors de l'inscription avec l'équipement précisé sur son voucher. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'OTVM.

## **Article 4 : Non-présentation du client ou interruption de la prestation par le client ou par le prestataire**

En cas de non-présentation du client ou d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Tout prestataire est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation dans le cas où le client enfreindrait la loi, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## **Article 5 : Annulation du fait du client**

Toute annulation doit être obligatoirement faite auprès de l'OTVM. Le prestataire n'est pas en droit d'accepter une annulation demandée directement par le client.

Si l'annulation intervient 15 jours avant le départ 30 % de la somme est dû par le client, 8 jours avant 50 % et 48 heures 100 % de la somme due.

## **Article 6 : Empêchement par l'Office de Tourisme de fournir les prestations prévues dans le contrat**

Pour toutes activités un minimum de participants est requis. Si l'office de tourisme annule la sortie pour

nombre insuffisant de participants la somme versée sera intégralement remboursée. L'annulation sera annoncée à chaque participant 48h avant la sortie.

Dans le cadre des sorties en raquettes, si les conditions météorologiques prévues le jour de la sortie sont dangereuses ou s'il n'y a pas assez de neige, la sortie sera remplacée par une randonnée pédestre.

## **Article 7 : Annulation du fait du client**

Toute annulation doit être obligatoirement faite auprès de l'OTVM. Le prestataire n'est pas en droit d'accepter une annulation demandée directement par le client.

Si l'annulation intervient 15 jours avant le départ 30 % de la somme est dû par le client, 8 jours avant 50 % et 48 heures 100 % de la somme due.

## **Article 8 : Empêchement par l'Office de Tourisme de fournir les prestations prévues dans le contrat**

Pour toutes activités un minimum de participants est requis. Si l'office de tourisme annule la sortie pour nombre insuffisant de participants la somme versée sera intégralement remboursée. L'annulation sera annoncée à chaque participant 48h avant la sortie.

Dans le cadre des sorties en raquettes, si les conditions météorologiques prévues le jour de la sortie sont dangereuses ou s'il n'y a pas assez de neige, la sortie sera remplacée par une randonnée pédestre.

## **Article 9 : Assurances**

Votre accompagnateur a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle. Chaque participant se doit d'être personnellement couvert par une assurance responsabilité civile accident.

Toute sortie sur le terrain, et en montagne tout particulièrement, présente un risque, aussi mince soit-il. Aussi, soyez attentifs aux recommandations. Votre accompagnateur et l'OTVM ne sauraient être tenus responsables des conséquences des imprudences commises par un ou des membres du groupe, contre les conseils et recommandations de votre accompagnateur.