

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VALLEE MUNSTER

Article 1 - L'Office du Tourisme de la Vallée de Munster, 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 l'accueil en faveur de ses adhérents dans sa zone d'intervention.

Numéro SIRET : 77895535100029

N° autorisation de commercialisation : AU 068 97 0001

Article 2 - RESPONSABILITE :

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.

Il appartient au client de vérifier que les informations fournies lors de son inscription sont exactes et complètes. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que ses coordonnées communiquées lors de la réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation.

Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation sous 48 heures, il lui incombe de contacter le vendeur. Pour le bon suivi du dossier du client, le client devra informer immédiatement le vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

Article 3 - REGLEMENT :

A/ En meublé :

Le règlement du séjour s'effectue de la façon suivante :

- à la réservation du séjour : règlement d'un acompte correspondant à 30% de la valeur totale du séjour
- 30 jours avant le début du séjour : règlement de la totalité du séjour

B/ En hotel : selon le mode de fonctionnement de l'hôtel.

C) Pour toute prestation autre qu'hébergement : 30 jours avant le début du séjour : règlement de la totalité du séjour

Article 4 - LA CAPACITE 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 5 – ARRIVEE :

Le client doit se présenter le jour fixé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le prestataire. 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 la confirmation de réservation (fiche descriptive).

Article 6 - ETAT DES LIEUX EN LOCATION SAISONNIERE :

Un inventaire est établi entre le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ du meublé ou du gîte. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. L'état de propreté du meublé ou du gîte devra être mentionné également dans l'état des lieux à l'arrivée du locataire.

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, le cas échéant, l'option ménage qui sera facturée en supplément.

Article 7 - DEPOT DE GARANTIE :

A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie (caution) 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 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 une semaine, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées

Article 8 – LE PRIX DES PRESTATIONS :

A) En meublé : Les prix sont calculés par logement

Les arrivées se font le samedi à partir de 16h et les départs le samedi suivant avant 10h, sauf indication contraire.

B) En hôtel : sont indiqués les tarifs de la chambre, du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension complète. Les tarifs par personne, sont calculés sur la base de deux personnes par chambre. Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas : le transport, les boissons, les dépenses personnelles, les assurances annulation et assistance rapatriement. 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 ». Tarifs « spécial enfant » : cela est variable en fonction des établissements.

C) Pour toute prestation autre qu'hébergement : les prix sont calculés par personne.

Article 9 – FRAIS DE DOSSIER :

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

Article 10 – PAIEMENT DES CHARGES :

En fin de séjour, le client doit acquitter, auprès du propriétaire du lieu d'hébergement, des charges non incluses dans le prix du séjour. 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 propriétaire.

Article 11 – ASSURANCES :

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 12 – 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.

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

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

Article 13 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT :

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

a/ Vous bénéficiez d'une assurance-annulation : reportez-vous à la fiche assurance jointe.

- b/ 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 et les frais de dossier restent acquis
 - annulation à moins de 30 jours avant le séjour : Aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de règlement par chèque ou par VAD (Carte bancaire) de l'acompte (30 %) et de la totalité de la prestation (30 jours avant la date d'arrivée), l'office de Tourisme s'engage en cas d'annulation :

- plus de 30 jours avant le séjour : de ne pas demander le solde mais de garder l'acompte de 30 % déjà versé ainsi que les frais de dossier.
- moins de 30 jours avant le séjour : Aucun remboursement ne sera effectué et le solde sera exigé.
- 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 du Tourisme peut disposer du lieu d'hébergement.
- Si le séjour est écourté, le prix du séjour reste acquis à l'Office du Tourisme. Il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Si le client n'a pas réalisé le règlement du logement à date limite des 30 jours, le solde sera exigé et le logement remis en vente.

Article 14 - ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DU TOURISME :

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office du 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. 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 du Tourisme.

Article 15 - EMPECHEMENT POUR L'OFFICE DU TOURISME DE LA VALLEE DE MUNSTER DE FOURNIR EN COURS DE PRESTATION, LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT :

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office du 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.

Article 16 - 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.

Article 17 - MODIFICATION PAR L'OFFICE DU TOURISME D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT:

Lorsque 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 18 - ANIMAUX: Le contrat 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 et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

A noter toutefois que lorsque la prestation réservée est une location saisonnière (ou un gîte rural), conformément à l'art.10 de la Loi n°70-598 du 9 juillet 1970 : « Est réputée non écrite toute stipulation tendant à interdire la détention d'un animal dans un local d'habitation dans la mesure où elle concerne un animal familier. Cette détention est toutefois subordonnée au fait que ledit animal ne cause aucun dégât à l'immeuble ni aucun trouble de jouissance aux occupants de celui-ci. Est licite la stipulation tendant à interdire la détention d'un chien appartenant à la première catégorie mentionnée à l'article L. 211-12 du code rural et de la pêche maritime. »

Article 19 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Si l'utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit soit d'écrire au vendeur, soit d'en faire la demande par email auprès du vendeur. Les données saisies sur les formulaires présents sur le présent site demeurent confidentielles au vendeur.

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi n°2009-888 du 22/07/2009)

Article 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.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles 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 la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

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 ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8 ;
- 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 ;
- 13° 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 R211-5

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 que taxes 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 ; 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 ;

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 à l'acheteur, au moins dix 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 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, 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 R211-9

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 préjuger 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 ; 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 R211-10

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 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 R211-11

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 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 13° de l'article R. 211-4.