

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

**Article 1 – GÉNÉRALITÉS** - 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. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

**Article 2 – DURÉE 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 de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

**Article 3 – RESPONSABILITÉ** - L'office de tourisme du Vignoble de Nantes 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 du Vignoble de Nantes ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**Article 4 – RÉSERVATION** - La réservation devient ferme et définitive à réception d'un exemplaire du contrat de réservation dûment daté et signé par le client accompagné d'un acompte de 30% du prix total de la prestation et retourné à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes avant la date limite figurant sur le contrat.

**Article 5 – TARIFS** - Nos tarifs sont publiés en euros (prix nets, TVA non applicable, article 293 B du CGI). Ils sont calculés de manière forfaitaire et prennent en compte l'ensemble du programme retenu. Ne sont pas compris :

- le transport
- les dépenses à caractère personnel
- la taxe de séjour
- toutes dépenses extraordinaires dont l'office de tourisme du Vignoble de Nantes ne peut être tenu pour responsable.

**Article 6 – RÈGLEMENT DU SOLDE** - Le client s'engage formellement à verser à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due. Le client n'ayant pas versé les arrhes 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. Le règlement s'effectue par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public ou par virement bancaire (RIB à retirer auprès de l'office de tourisme du Vignoble de Nantes).

**Article 7 – INSCRIPTIONS TARDIVES** - En cas d'inscription moins de 15 jours avant le début de la prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se réserve le droit d'exiger la totalité du règlement à la réservation.

**Article 8 – BONS D'ÉCHANGE** - Dès réception des arrhes, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes adresse au client le bon d'échange ou la fiche descriptive que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

**Article 9 – ARRIVÉE** - Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. En cas de retard de plus de 30 mn sur l'horaire prévu, le guide n'est pas tenu d'assurer la visite. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## Article 10 – ANNULATION – INTERRUPTION – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

10.1 – Annulation du fait du client - Toute annulation doit être notifiée par courrier postal ou électronique à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes. L'annulation du fait du client entraîne, outre les frais de dossier, des retenues suivantes, calculées en fonction de la date de notification :

### En cas d'annulation d'individuels dans un groupe :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10% du prix du séjour
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus : 25% du prix du séjour
- annulation entre le 20e et le 8e jour inclus : 50% du prix du séjour
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus : 75% du prix du séjour
- annulation à moins de 2 jours : 90% du prix du séjour
- Annulation moins de 24 heures : 100 % du prix du séjour

### En cas d'annulation d'un groupe :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : pas de pénalité
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus : 10% du prix du séjour
- annulation entre le 20e et le 16e jour inclus : 20% du prix du séjour
- annulation entre le 15e et le 11e jour inclus : 30% du prix du séjour
- annulation entre le 10e et le 2e jour inclus : 50% du prix du séjour
- Annulation moins de 24 heures : 100 % du prix du séjour

Par ailleurs, en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

10.2 – Interruption du fait du client - En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

10.3 – Modification du fait du client - Le contrat est établi pour un nombre précis de participants.

Au cas où ce nombre serait modifié, l'office de tourisme se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat.

Toute inscription supplémentaire entraînera une majoration de la facture en conséquence. Le nombre de convives, confirmé impérativement 72h avant la date de la prestation, sera le nombre minimum facturé.

10.4 - La réservation d'un hébergement entraîne pour le client l'application des conditions de vente spécifiques à l'hébergement choisi. L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes s'engage à fournir au client ces conditions avec le devis.

## Article 11 – ANNULATION – MODIFICATION – EMPÊCHEMENT DU FAIT DU VENDEUR

11.1 – Annulation du fait du vendeur - Si l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit en informer le client par lettre recommandée avec avis de réception. Le client, 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.

11.2 – Modification du fait du vendeur - Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec avis de 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 de prix vient en déduction des sommes restant 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.

11.3 – Empêchement par le vendeur - Lorsqu'en cours de prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes, sans préjuger des recours en réparation pour dommages subis, proposera une prestation de remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'office de tourisme de du Vignoble de Nantes lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation.

N.B. : Les dispositions prévues aux articles 11-2 et 11-3 ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation de substitution proposée par le vendeur.

**Article 12 – 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 les différents risques.

**Article 13 – ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE** - L'office de tourisme du Vignoble de Nantes a souscrit une assurance auprès de GROUPAMA Assurances à hauteur de 8000 fois l'indice FNB (Contrat n° 064/320778C/10004) couvrant tous dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou de défaillance de ses services. Garantie financière : CRCA Loire-Atlantique.

**Article 14 – RÉCLAMATIONS - LITIGES** - Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 48 heures qui suivent la fin de la prestation. En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Nantes sera seul compétent.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## **Article R.211-3 :**

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 R.211-3-1 :**

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 R.211-4 :**

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 R.211-5 :**

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 R.211-6 :**

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 R.211-7 :**

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 R.211-8 :**

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 R.211-9 :**

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 R.211-10 :**

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 R.211-11 :**

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.