

DEFINITION :

L'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne dont le siège social est Maison du Lac, Station Nautique Giffaumont-Champaubert, 51290 Giffaumont-Champaubert, France, enregistré au registre du commerce sous le numéro Siret 316 741 00015 - Immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours auprès d'Atout France, 79-81 rue de Clichy, 75009, Paris sous le n° IM05100017 Titulaire du contrat n° 143 822 784 souscrit auprès de la compagnie SMALC Assurances SA - 114 avenue Salvador ALLENDE - CS 20000 - 79031NIORT Cedex, couvrant la responsabilité civile professionnelle, Titulaire d'une garantie financière délivrée par Atradius Credito y Caucion S.A de Seguros y Reaseguros, 159 Rue Anatole France, 92596, Levallois-Perret, France.

2 - CONDITIONS GÉNÉRALES :

-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 donne 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 facture est 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 cessation

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 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, 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 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 côté 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.

Conditions particulières pour les groupes de l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne

-Article 1 – Responsabilité –

L'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne qui fournit à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes de vente. L'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne 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. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

-Article 2 – Réservation – Règlement –

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 70 % du prix global du programme touristique et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme au plus tard 10 jours avant la date de la prestation. Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue que comme une prise d'intérêt à l'une de ces réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de la part de l'Office de Tourisme. **Le solde de la prestation (30%) est à régler à réception de la facture et au plus tard 30 jours après la venue du groupe sur tous types de programme.** Le nombre définitif de participants devra être confirmé 72 heures à l'avance. Toute réservation implique l'acceptation des conditions générales de vente.

-Article 3 – Tarifs –

Le catalogue mentionne ce qui est compris dans le prix. D'une façon générale ne sont pas compris les dépenses personnelles et le transport. Pour les ventes de forfaits, une gratuité est accordée pour le chauffeur à partir de 25 personnes payantes et une gratuité supplémentaire au-delà de 45 personnes payantes (sauf programmes enfants, la gratuité est accordée pour un accompagnateur par fraction de 10 participants).

-Article 4 – Arrivée –

Le client doit se présenter à la date et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne, de préférence par téléphone (horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00). Les prestations pourront alors être écourtées.

-Article 5 – Bons d'échange –

Le client devra le jour de sa venue se munir et remettre au partenaire, le bon d'échange que celui-ci aura reçu dès validation de sa réservation. Ce bon d'échange pourra toutefois, en fonction des délais entre la date de paiement et la date du voyage, être remis directement au client à son arrivée.

-Article 6 – Annulation du fait du client –

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par courrier ou par mail en reprenant le numéro de réservation. Sauf mention contraire stipulée dans le devis, les frais suivants s'appliquent pour toute annulation : - plus de 30 jours avant le début de la prestation : aucun frais, - entre le 7e et le 2e jour avant le début de la prestation : 50% du prix des prestations annulées, - à moins de 2 jours ouvrables avant le début de la prestation : 90% du prix des prestations annulées, - en cas de non présentation du client, la totalité des prestations est due.

En cas de situation de pandémie/épidémie ou bien sur justificatif médical, aucun frais ne serait appliqué. Nous vous recommandons la souscription d'un contrat d'annulation auprès d'une compagnie d'assurance en même temps que votre réservation.

-Article 7 – Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat –

Lorsque l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens : - soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées, - soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant 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 avant le début de la prestation.

-Article 8 – Empêchement par 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 se trouve dans l'impossibilité de fournir au moins 50% des prestations prévues au contrat, l'Office de Tourisme sans préjudice des recours du client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en 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 lui remboursera la différence du prix avant le début de la prestation. 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, le premier règlera au second la totalité de la prestation.

-Article 9 – 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 par tous moyens. Le client, sans préjudice du recours en réparation des dommages éventuellement subis, 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 de Tourisme.

-Article 10 – Cession du contrat par le client –

Le client peut céder son contrat à un concessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, Le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne de sa décision par courrier ou par email au plus tard 30 jours avant le début de la prestation. Le cédant et le concessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

-Article 11 – Litiges –

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne dans les trois jours suivant la date de réalisation de cette prestation. En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable à leur différend. A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes.

-Article 12 – Assurances –

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile. L'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne a souscrit une garantie RC Professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance agréée.

-Article 13 – RGPD –

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 du Lac du Der en Champagne (Station Nautique-Promenade de l'île - 51290 Giffaumont-Champaubert, Tél: 03.26.72.62.80, GPS: 48.553958 / 4.768420, Email: tourisme@lacduclader.com - www.lacduclader.com) et sont recueillies uniquement pour traiter la demande ou assurer l'exécution de la prestation définie au contrat et collectées dans la base de données départementale. Elles sont réservées à l'usage exclusif de l'Office de Tourisme du Lac du der en Champagne et de ses salariés pour la bonne exécution du contrat. Le client ne peut pas ignorer qu'elles seront potentiellement portées à la connaissance des sous-traitants, sous la responsabilité solidaire de l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne. Le responsable de traitement est le délégué à la protection des données (DPD) Monsieur Bouillon Lionel, travaillant au sein de l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne. Sauf si le client exprime son accord expresse, ses données à caractère personnel ne seront pas utilisées à des fins publicitaires et marketing. L'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 3 ans. Le client informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et au droit à la portabilité des données à caractère personnel recueillies. Ce droit dès lors qu'il ne suppose pas à la finalité du traitement de la mission peut s'exercer en adressant une demande par courrier/email à l'Office de Tourisme de Tourisme du Lac du Der en Champagne ou au DPD ou par le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

« Lu et approuvé » :
Le :
Signature :