

CONVENTION DE COMMERCIALISATION HÔTELS ET AUTRES HÉBERGEMENTS EN CHAMBRES

Entre les soussignés

L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE LA BRESSE HAUTES VOSGES

2A rue des Proyes – 88250 LA BRESSE

N° SIRET : 90903736800018 – Code APE : 7990Z

Immatriculation Atout France : IM088220001

Garantie financière : APST – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS

ARCP : MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS

désigné ci-après par « **OTC** » et représenté par sa Directrice, Mme Julie GROB

D'UNE PART

ET LE PRESTATAIRE

Nom/Raison sociale :

Représenté par :

Agissant en qualité de :

Adresse :

Tél.

Email :

RCS ou n° SIRET :

Code APE :

Personne à contacter :

désigné ci-après par « **Prestataire** »

D'AUTRE PART

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de présenter les modalités de commercialisation de chambres confiées par le prestataire à l'OTC par le biais de son outil « centrale de réservation » et les obligations qui en découlent.

ARTICLE 2 : COMMERCIALISATION DES CHAMBRES CONFIEES A L'OTC

Le prestataire charge l'OTC de la commercialisation de **5 chambres** correspondant aux normes de classement en vigueur.

ARTICLE 3 : CONDITIONS ET MODALITES DE COMMERCIALISATION DES CHAMBRES PAR L'OTC

3.1 - Conditions préalables à toute commercialisation de chambres par l'OTC

Le prestataire référencé à l'article 2 est informé que son établissement :

- doit être classé selon les normes officielles de classement en vigueur,
- doit être situé sur la zone d'intervention géographique de l'OTC.

3.2 - Changement de dénomination de l'établissement et modifications

Dans les cas de :

- changement de dénomination,
 - changement de classement
 - modifications concernant le descriptif des chambres (rénovation, équipements supplémentaires, etc.),
- le prestataire s'engage à en avertir immédiatement l'OTC qui rectifiera le descriptif des dites chambres.

3.3 - Commercialisation de chambres en cours d'année

La commercialisation des chambres en centrale de réservation pourra se faire dès lors que la présente convention aura été signée et que l'ensemble des éléments nécessaires à toute constitution de dossier en vue d'une intégration en centrale de réservation sera remis à l'OTC.

Les frais annuels mentionnés en annexe 2 sont dus à la signature de la convention.

ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DE LA CENTRALE DE RÉSERVATION

4.1 Procédure de réservation

- L'OTC assurera la diffusion des disponibilités des chambres sur demande de la clientèle (à l'accueil, par courrier, téléphone ou e-mail) selon les critères de sélection définis par le client.

- Les clients pourront également consulter les disponibilités en temps réel et réserver leur séjour en ligne par internet depuis le site de l'OTC ou du Syndicat Mixte Tourisme Hautes Vosges (SMTHV) ou de l'hébergeur si la marque blanche a été mise en place ou sur les sites des partenaires (Vosges Développement, France Montagnes...).

- Dès réception d'une demande de réservation directement auprès de l'OTC, le personnel de l'OTC consultera les disponibilités correspondant à ladite demande en Centrale de Réservation.

- L'OTC adressera au client une option de réservation valable 4 jours (aucune autre option ou réservation ne pourra être prise en compte sur ladite chambre durant ce délai).

Le prestataire sera averti de cette option par e-mail ou courrier.

Le paiement par carte bancaire sera obligatoire à partir de J-8.

- Dès la confirmation de réservation de la part du client (signature du contrat de réservation + règlement d'un acompte d'un montant de 25% du séjour), l'OTC enverra au prestataire la confirmation de réservation (par e-mail ou courrier) et adressera par mandat administratif le montant de l'acompte du séjour au prestataire, déduction faite de la commission calculée sur le montant TTC du séjour (délai de reversement légal maximum de 35 jours).

- Le versement du solde au prestataire s'effectuera par mandat administratif (délai de reversement légal maximum de 35 jours), après réception du solde par l'OTC.

- En cas de vente de dernière minute (moins de 30 jours avant la date de début de séjour), le prix de la totalité du séjour sera encaissé par l'OTC, et le reversement, déduction faite de la commission, s'effectuera par mandat administratif (délai de reversement légal maximum de 35 jours).

Un document de confirmation de réservation sera transmis au prestataire dès versement du solde par le client.

4.2 - Gestion des plannings d'occupation des chambres

Le prestataire gère directement son planning à partir de l'outil Internet et devra en conséquence être muni d'un accès Internet.

L'OTC lui remettra un code d'accès personnel et confidentiel afin de lui permettre de mettre à jour son planning.

Lorsque le prestataire gère directement son planning, il est en mesure de :

- consulter directement son planning à partir de l'outil Internet en vue de connaître les options et confirmations de réservation effectuées par la centrale de réservation de l'OTC,
- ouvrir ou fermer son planning selon ses souhaits,
- gérer ses promotions.

Le prestataire pourra à tout moment reprendre les chambres bloquées par ses soins sur l'outil Internet pour effectuer ses réservations propres, pour autant qu'il n'y ait pas de réservation engagée par l'OTC (option ou réservation ferme).

En cas de double réservation, la réservation effectuée par la centrale de réservation de l'OTC sera prioritaire. Il est par ailleurs entendu que le prestataire reconnaît qu'en aucun cas la responsabilité de l'OTC ne pourra être engagée lors d'une double réservation.

Des passerelles vers des systèmes de réservation existants pourront être mises en place pour faciliter le travail de mise à jour de planning du prestataire.

La gestion stricte de l'état des disponibilités conditionne la crédibilité du système.

ARTICLE 5 : COMMISSIONS

- Pour toute réservation effectuée par l'OTC pour le compte d'un hébergement, une commission calculée sur le montant TTC du séjour est due à l'Office de Tourisme.

La commission sera déduite du montant de l'acompte du séjour avant versement au prestataire. Elle sera calculée à partir du montant de chaque contrat en fonction du mode réservation :

- Pour les contrats faits par l'OTC par téléphone, au comptoir, par courrier électronique, par courrier ou sur le site Internet de l'OTC ou du SMTHV ou sur les sites des partenaires (Vosges Développement, France Montagnes...) : la commission s'élèvera à **10,80% TTC** (charges incluses).

- Pour les contrats réalisés via la marque blanche « RÉSERVEZ EN LIGNE » située sur la page d'accueil du site Internet du prestataire, la commission s'élèvera à **7,20 % TTC** (charges incluses).

ARTICLE 6 : RÈGLEMENT

Le client a le choix entre plusieurs types de règlements :

- Règlement par chèque
- Règlement par carte bancaire : vente en ligne avec paiement sécurisé sur le site de l'OTC www.labresse.net ou via le TPE de l'OTC
- Autres types de règlement possibles :
 - virement bancaire sur le compte de l'OTC
 - espèces directement auprès de l'OTC
 - chèques vacances ou e-ANCV

ARTICLE 7 : PROMOTION

L'OTC dispose d'un site Internet d'information et de promotion www.labresse.net. Il permet également la commercialisation en ligne de diverses prestations touristiques.

Le prestataire qui aura confié la commercialisation de chambre(s) à l'OTC verra son hébergement automatiquement référencé et mis en ligne sur le site de l'OTC, du SMTHV et sur les sites des partenaires (Vosges Développement, France Montagnes...).

Le client internaute aura l'opportunité de visualiser les descriptifs des hébergements disponibles, accompagnés de visuels, et d'effectuer une réservation en ligne en se connectant sur ces sites.

Dans ce cas précis, les établissements proposés, selon des critères prédéfinis par le logiciel et notifiés par le client internaute, apparaîtront dans leur globalité, mais dans un ordre aléatoire, c'est-à-dire que l'ordre des chambres présentées au client internaute sera différent à chaque demande et sans qu'aucune intervention humaine ne soit effectuée.

L'OTC donne la possibilité aux prestataires disposant d'un site internet voué à la promotion de leur hébergement de mettre en place un lien depuis le moteur de recherche de l'OTC vers leur site internet.

En contrepartie, ces mêmes prestataires intégreront sur la page d'accueil de leur site l'outil de vente en ligne permettant aux internautes de bénéficier de la réservation en ligne avec un système de paiement sécurisé (système de « marque blanche »).

La mise en place de ce lien impose donc l'intégration d'un onglet « RÉSERVEZ EN LIGNE » sur la page d'accueil du site du prestataire permettant à l'internaute de réserver en ligne l'hébergement en question après avoir bénéficié de tous les renseignements utiles. L'OTC se réserve le droit de suspendre le lien depuis le moteur de recherche vers le site internet des prestataires si la mise en place de l'onglet RESERVEZ EN LIGNE ne fonctionne pas sur le site du prestataire.

ARTICLE 8 : MISE EN LIGNE DE PROMOTIONS

Au moment de la transmission de la grille tarifaire pour l'année N+1, le prestataire a la possibilité de communiquer le montant des promotions qu'il envisage de mettre en ligne. Ces données seront programmées par le Service Hébergements et le prestataire sera ensuite libre de mettre en ligne ou non ces promotions au moment voulu en se connectant sur l'interface de gestion de ses chambres via internet.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Dans le cadre de la commercialisation de chambres confiées par le prestataire à l'OTC, le prestataire s'engage à :

- **Maintenir son établissement en conformité avec son classement**
- **Communiquer à l'OTC les éléments suivants :**
 - le descriptif de son établissement et de ses chambres ainsi que les tarifs en vigueur pratiqués,
 - photos du ou des hébergements,
 - décision de classement,
 - lien iCal en cas de commercialisation sur plusieurs plateformes.

Après avoir pris contact avec le prestataire, l'OTC se chargera de faire une visite de l'établissement, de préparer le descriptif de l'établissement ainsi que les grilles tarifaires. Ces documents seront ensuite adressés au prestataire pour validation.

En année N+1 et suivantes, ces éléments seront communiqués à l'OTC par le biais d'avenants annuels. Ils ne pourront être modifiés en cours d'année, sauf cas exceptionnels suivants :

- toute modification intervenant dans le descriptif des chambres ou de l'établissement (communication des modifications à l'OTC par écrit),
- renouvellement de la décision de classement,
- toute modification de séjour (non présentation, changement de durée de prestation ...) intervenue dans un délai de 48 heures après la date présumée d'arrivée du client auprès de l'OTC. Aucune modification de dossier ne sera acceptée passé ce délai.

L'image et le renom de l'OTC et du territoire reposent sur la fiabilité des informations stockées dans le système.

Aussi, le prestataire s'engage à communiquer à la Centrale de Réservation de l'OTC l'ensemble des informations nécessaires à son bon fonctionnement, en retournant les documents qui lui sont adressés chaque année (avenants à la convention, ...) dans les délais impartis.

- **Prendre connaissance et respecter les conditions générales et particulières de ventes** : les conditions générales et particulières de vente ci-jointes en annexe 1 sont également mentionnées sur les contrats de l'OTC. Le prestataire s'engage à les respecter et à les faire appliquer auprès des clients.
- **S'acquitter auprès de l'OTC des montants suivants** :
 - frais annuels de partenariats,
 - frais annuels de commercialisation,
 - et plus généralement de tous frais liés à la fourniture d'un service de l'OTC au prestataire.
- **S'acquitter de la taxe de séjour** : le prestataire s'engage à s'acquitter de la taxe de séjour selon le barème établi par la Communauté des Communes des Hautes Vosges.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS DE L'OTC

L'OTC, par le biais de son service réservation :

- réservera le meilleur accueil aux clients et mettra tout en œuvre pour faciliter séjours, démarches et besoins d'informations touristiques,
- veillera à diffuser des renseignements exacts en conformité avec l'hébergement proposé et les déclarations du prestataire,
- assurera avec impartialité les services proposés : dans cette optique, l'OTC s'engage à être le plus impartial possible vis à vis des prestataires. Toutefois, l'OTC devra s'adapter à la demande du client dans ses suggestions et proposer un ou plusieurs prestataires dont l'offre de prix par rapport au produit se rapproche le plus de l'attente du client.
- apportera son aide aux prestataires qui choisissent de gérer leur planning directement en leur proposant une formation à l'utilisation optimale de l'outil Centrale de Réservation et des techniques mises en place qui les concernent directement,
- diffusera directement ou indirectement des informations concernant le système de réservation et des documents au prestataire,
- s'efforcera de rechercher toute forme nouvelle et tous les moyens nécessaires en vue de renforcer la promotion du tourisme sur le secteur qui lui est imparti.

ARTICLE 11 : DURÉE DE LA CONVENTION

L'année centrale de réservation débute le 1^{er} janvier de chaque année et se termine le 31 décembre. La présente convention est conclue pour une durée prenant cours à la date de la signature de la convention pour se terminer le 31 décembre suivant. Elle se renouvelle ensuite par tacite reconduction par période successive de 12 mois.

Cette convention peut être dénoncée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le 31 décembre de chaque année pour l'année suivante, par l'une ou l'autre des parties avec un délai de prévenance de 2 mois. Les éléments en annexe de la présente convention feront l'objet d'envois, tous les ans, par voie d'avenants, si nécessaire.

ARTICLE 12 : DÉNONCIATION DE LA CONVENTION

L'OTC se réserve le droit de dénoncer la présente convention dans les cas suivants :

- non-respect de toute clause de la présente convention,
- publicité mensongère,
- omission dans la déclaration des prestataires ou formulaire de déclaration non conforme à la réalité,
- non-paiement des prestations facturées par l'OTC conformément à la présente convention,
- mise en vente de l'établissement,
- changement de gérance de l'établissement.

Le non-respect de la présente convention entraîne l'exclusion immédiate du prestataire de la centrale de réservation de l'OTC.

En cas de rupture de contrat, la centrale de réservation de l'OTC et le prestataire s'engagent à honorer pleinement toute réservation engagée avant la date de rupture et toute opération commerciale, administrative, financière et comptable pouvant s'y rapporter.

ARTICLE 13 : RÉSILIATION

La présente convention sera résiliée de plein droit, sans aucune formalité judiciaire, en cas de non-respect par l'une des parties des termes de la présente et ce, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au domicile de la partie défaillante et restée sans effet pendant 1 mois.

ARTICLE 14 : LITIGE

En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de s'en remettre à l'appréciation du Tribunal Administratif, mais seulement après épuisement des voies amiables (conciliation, arbitrage, etc. ...).

ANNEXES A LA PRÉSENTE CONVENTION :

- ANNEXE 1 : conditions générales et particulières de vente
- ANNEXE 2 : frais de promotion et de commercialisation pour les hôtels et autres hébergements en chambres

Fait à La Bresse, en deux exemplaires, le 16 janvier 2023

Pour l'OTC,
La Directrice
Mme Julie GROB

Pour le prestataire,

- ANNEXE 1 –

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'article R. 211-12, stipulé dans le Code du Tourisme, impose que les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 soient obligatoirement reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 quels éléments. 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.

- Conditions particulières de vente -

Art. 1 - Les offices de tourisme immatriculés, dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22/07/2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous 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 disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de commercialisation. En aucun cas la Fédération des Offices de Tourisme de France et les offices de tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Art. 1 bis – Information. Les supports promotionnels (brochures, site internet...) décrivent les prestations en vente. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, 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. 2 – Durée de la prestation. Le client signataire du contrat conclu 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. 3 - Responsabilité. L'Office de Tourisme est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

Art. 4 - Réservation. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25% du

montant total du séjour, les frais de dossier et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat. Les règlements se feront par chèque bancaire, en numéraire, par chèques vacances, par virement ou par carte bancaire (paiement en ligne sécurisé).

Art. 4 bis - Réservations tardives. En cas de réservation tardive, moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10 du Code du Tourisme.

Art. 5 : Droit de rétractation. Le délai de rétractation concernant la vente à distance ne s'applique pas aux prestations touristiques (article L121-20-4 du code de la consommation). Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

Art. 6 - Règlement du solde. Le client devra verser à l'Office de Tourisme le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (location, excursion, séjour...) sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10, et fournir la liste nominative des participants au séjour. Le client n'ayant pas versé le solde 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. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal, en numéraire, par chèques vacances, par virement ou par carte bancaire (paiement en ligne sécurisé).

Art. 7 - Bons d'échange / contrat de réservation. Dès réception du solde, le service de réservation adresse au client un bon d'échange ou contrat de réservation à remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée.

Art. 8 - Arrivée. Le client doit se présenter le jour et à l'adresse précisée sur le bon d'échange ou contrat de réservation. Pour des séjours « semaine », les départs du samedi s'effectuent avant 10h et les arrivées du samedi s'effectuent à partir de 16h. Pour les courts séjours, les heures d'arrivée et de départ sont à négocier avec les propriétaires ou leurs représentants. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'Office de Tourisme lui aura communiqué les coordonnées. Le non-respect des horaires peut entraîner de la part du prestataire l'impossibilité d'assurer la prestation. Les prestations non consommées par le client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 9 - Annulation. Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. L'annulation émanant du client, entraîne, même en cas de force majeure, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables :

Annulation :

- Plus de 30 jours inclus avant le début du séjour : 25% du montant total des prestations sont conservés.

- Entre le 30^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début du séjour : 50 % du montant total des prestations sont conservés.

- À moins de 8 jours avant le début du séjour : 100 % du montant total des prestations sont conservés.

Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance jointe au contrat.

La date de réception du courrier recommandé permettra de déterminer le pourcentage du montant des prestations retenu.

Art. 10 - Interruption du séjour. En cas d'interruption du séjour, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art. 11 – Capacité. Le contrat est établi pour une capacité d'accueil précise. 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.

Art.12 - Cession du contrat par le client. La cession doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde et des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront acquittés par le cédant.

Art. 13 - 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 une assurance dite « villégiature ». L'Office de Tourisme met à disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ; le contenu des garanties et exclusions fait l'objet d'un document remis à l'acheteur dès souscription.

Art. 14 – État des lieux – Relevé de compteurs - Entretien. Pour les locations de biens immobiliers, un inventaire et éventuellement un relevé de compteur est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Ces deux actes constituent les seules références en cas de litige. L'état de propreté du logement devra être constaté dans l'état des lieux d'arrivée et de départ. Le nettoyage des locaux et le déneigement est à la charge du locataire pendant le séjour.

Art. 15 – Dépôt de garantie. Le montant de ce dépôt est variable (indiqué au contrat de réservation). Il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire. Ce dépôt est versé à la suite de l'état des lieux d'entrée et restitué au client, déduction faite du coût de remise en état, si des dégradations imputables au locataire entaient constatées.

Art. 16 – Paiement des charges et taxes. En fin de séjour, le client doit s'acquitter auprès du propriétaire ou de son représentant des taxes et charges non incluses dans le prix figurant au contrat de réservation (électricité sur relevé de compteur, taxe de séjour, location de draps...)

Art. 17 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat. Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de vente.

Art. 18 - Annulation du fait du vendeur. Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Art. 19 - Empêchement par le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat. Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Art. 20 - Réclamation. Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée sous trois jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme.

Art. 21 - l'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MMA IARD – 14 Bd Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS

Coordonnées : OFFICE DE TOURISME
COMMUNAUTAIRE DE LA BRESSE HAUTES
VOSGES. Adresse du siège : 2A RUE DES PROYES
- 88250 LA BRESSE - Tél. 03 29 25 41 29
www.labresse.net - tourisme@labresse.net

Forme juridique : EPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial) - N° SIRET : 90903736800018 - CODE APE : 7990Z - N° Autorisation de Commercialisation : IM088220001 - Garantie financière apportée par APST – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS.

ANNEXE 2

TARIFS DES PARTENARIATS À L'OFFICE DE TOURISME DE LA BRESSE HAUTES VOSGES

HÉBERGEMENTS
(hors meublé de tourisme)

CATÉGORIE D'HEBERGEMENTS		TARIFS TTC
Hôtel	De 1 à 10 chambres	150,00
	De 11 à 20 chambres	192,00
	De 21 à 30 chambres	300,00
	De 31 à 40 chambres	498,00
	De 41 à 50 chambres	600,00
	51 chambres et +	696,00
	+ Restaurant de l'hôtel (si présent)	50,00
Résidence de tourisme/hôtelière	Par appartement	30,00
Chambre d'hôtes	De 1 à 10 personnes	96,00
	De 11 à 15 personnes	144,00
Camping (capacité = (nombre d'emplacements + nombre de locatifs x 3))	- 500 personnes	300,00
	500 personnes et +	450,00
Hébergement collectif	jusqu'à 20 personnes	150,00
	de 21 à 50 personnes	204,00
	de 51 à 90 personnes	300,00
	de 91 à 120 personnes	450,00
	de 121 à 150 personnes	570,00
	151 personnes et +	780,00
Hébergement insolite (ne pouvant être classé dans une autre catégorie)	De 1 à 20 personnes	150,00
	21 personnes et +	228,00