

# CONVENTION DE COMMERCIALISATION DE PRESTATIONS TOURISTIQUES DIVERSES

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, Julie GROB

**D'UNE PART**

**ET LE PRESTATAIRE**

Nom/Raison sociale : LA BRESSE LABELLEMONTAGNE

Adresse : 92 Route de Vologne

Tél. 03.29.25.68.78

Email :

RCS ou n° SIRET :

Code APE :

Représenté par : M. Nicolas CLAUDEL

Agissant en qualité de : Directeur de site

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 prestations touristiques diverses confiées par le Prestataire à l'OTC et les obligations qui en découlent. Cette présente convention de commercialisation n'a pas de caractère d'exclusivité et n'induit en aucun cas un volume minimum de prestations commercialisées.

**ARTICLE 2 : COMMERCIALISATION DES PRESTATIONS CONFIEES A L'OTC**

Type de prestations à commercialiser par l'OTC : Forfait Freepass

**ARTICLE 3 : CONDITION RESOLUTOIRE**

La commercialisation par l'OTC des services proposés par le Prestataire est conditionnée au règlement du partenariat à l'OTC (conditions de partenariat disponibles sur <https://www.pro-labressetourisme.fr/devenir-partenaire/> ou sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme). Dans le cas où l'adhésion du Prestataire ne serait pas renouvelée à son terme, le contrat pourra être résolu de plein droit à l'initiative de l'OTC après inexécution pendant 15 jours suite à une mise en demeure infructueuse.

**ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DES PARTIES**

L'OTC s'oblige à :

- Veiller à diffuser des renseignements exacts en conformité avec les prestations proposées et les déclarations du Prestataire.
- Assurer une communication des informations transmises par le Prestataire au Client dans des délais raisonnables.
- Veiller à une bonne coordination des prestataires lorsqu'ils sont plusieurs à intervenir au bénéfice des Clients, sans que l'OTC puisse toutefois être tenu pour responsable des faits imputables au Client ou aux divers prestataires intervenant (retard, annulation, etc...).
- Apporter son aide au Prestataire qui choisit de gérer son planning directement en lui proposant une formation à l'utilisation de l'outil.

- Régler le Prestataire du prix des prestations dans les conditions définies à la présente convention.

Le Prestataire s'oblige à :

- Fournir les prestations aux clients sur réservation de l'OTC, en leur assurant un accueil personnalisé et qualifiant.
- Fournir à l'OTC toute information utile à la bonne exécution des prestations et, en particulier, fournir des descriptifs de prestations conformes aux exigences légales en la matière.
- Fournir à l'OTC les tarifs des prestations et signaler toute modification intervenant dans le descriptif de la prestation ou tout nouveau document relatif aux obligations de la profession. Aucun changement tarifaire ne pourra intervenir en cours de saison.
- Avertir l'OTC de toute anomalie liée à une réservation de l'OTC (non présentation des clients par exemple). Aucune modification de dossier ne sera acceptée passé ce délai.
- Garantir que les prestations fournies sont conformes à la réglementation et aux normes applicables, notamment en matière de sécurité, d'hygiène, de formation du personnel et d'accueil du public.
- Justifier, à la première demande de l'OTC, d'une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité pour l'exécution des prestations ainsi que tous documents attestant des diplômes/certifications en rapport avec la prestation.
- Garantir l'OTC de tout recours, quel qu'il soit, émanant d'un client, d'un autre prestataire ou de tout tiers quelconque, né à l'occasion des prestations et prendre à sa charge toute condamnation qui serait prononcée contre l'OTC à ce titre ou toute indemnisation que l'OTC se verrait contraint de verser au demandeur, y compris à titre amiable.
- Prendre connaissance et respecter les conditions générales et particulières de vente de l'OTC jointes en annexe.

#### **ARTICLE 5 : PRESTATIONS**

Établis d'un commun accord entre le Prestataire et l'OTC, les conditions et prix des prestations seront valables pour la durée de la convention telle que définie au point 10. Pour l'accomplissement de ces prestations, l'OTC aura droit à une rémunération de 10,80 % TTC de commission (9% HT) sur le tarif affiché.

Cette commission TTC doit s'appliquer sur le tarif TTC affiché ; le Prestataire ne pourra en aucun cas majorer son tarif TTC affiché afin d'inclure la commission.

Toutefois, s'il le souhaite, le Prestataire peut créer un produit exclusif réservé à l'OTC.

#### **ARTICLE 6 : DISPONIBILITÉ – PLANNING – RÉSERVATION – BON D'ÉCHANGE**

Dans la plupart des cas (sauf pour certaines activités), avant toute réservation, l'OTC consultera le prestataire pour vérifier la disponibilité du produit et confirmera la prise d'option dans un premier temps. Le Prestataire s'engage alors à maintenir la disponibilité des prestations sous option au minimum pendant la durée de validité de la proposition de contrat adressé au Client par l'OTC.

Dans un second temps, dès la confirmation du contrat de réservation par le client et de la réception des acomptes ou du solde, l'OTC enverra un exemplaire de la confirmation de réservation ou du bon d'échange au Prestataire qui précisera le nombre de personnes, les dates et heures de la ou des prestations et la nature de la ou des prestations touristiques. Cette même démarche sera effectuée concomitamment auprès du client par l'OTC.

Pour les activités accompagnées, le Prestataire s'engage à ouvrir ses plannings pour chaque prestation et sur les dates fournies. Le Prestataire s'engage à mettre à jour ses disponibilités sur le/les plannings de réservation des prestations, soit en utilisant l'outil mis à sa disposition par l'OTC, soit en contactant directement les services de l'OTC qui se chargeront d'effectuer la mise à jour. En cas de surbooking, la réservation effectuée par 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'un cas de surbooking.

#### **ARTICLE 7 : FACTURES - RÈGLEMENTS**

A l'issue de la prestation, le Prestataire adressera à l'OTC :

- Le/les bons d'échange remis par le client.
- La facture correspondante à la prestation.
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), nécessaire au premier paiement.

L'OTC règlera le Prestataire des prestations commandées et réglées par les Clients dans les délais légaux à compter de la réception de l'intégralité des pièces, pour toute prestation.

#### **ARTICLE 8 : ANNULATION DU PRESTATAIRE**

En cas d'annulation du Prestataire ou de non-respect d'une option posée par l'OTC, ce dernier sera tenu responsable de toute somme que l'OTC serait lui-même amené à verser aux Clients à titre amiable ou contentieux, sans préjudice de tous dommages-intérêts pouvant être réclamés en sus, sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 9 : ANNULATION DU CLIENT**

Il sera fait application vis-à-vis du Client des conditions d'annulation figurant aux conditions générales et particulières annexées. Le Prestataire touchera ainsi les frais d'annulation perçus du Client par l'OTC après déduction de la commission proportionnelle de l'OTC.

## **ARTICLE 10 : DURÉE DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une durée d'un an.

Elle est tacitement reconduite pour des périodes d'un an à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties intervenues par lettre recommandée avec avis de réception au moins 2 mois avant l'échéance.

Le manquement d'une des parties à une obligation essentielle pourra également donner lieu à rupture anticipée et résiliation aux torts de la partie défaillante.

## **ARTICLE 11 : 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 et/ou 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, 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 12 : FORCE MAJEURE**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des Parties et entraînant leur suspension. La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre Partie de leur survenance, ainsi que leur disparition. Seront considérés comme inévitables, indépendants de la volonté des Parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de communication externes aux Clients. Les Parties se rapprochent pour examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la Partie lésée.

## **ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographiques remis au Prestataire ou figurant sur le site internet de l'OTC demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Le Prestataire à l'Office de tourisme (ci-après les « Éléments de Propriété Intellectuelle »). Ces Éléments de Propriété Intellectuelle pourront notamment être reproduits sur le site internet, les brochures et autres documents publicitaires ou de travail de l'OTC, afin notamment d'assurer la commercialisation des Prestations.

## **ARTICLE 14 : 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 15 : NÉGOCIATION**

Les Parties reconnaissent avoir librement négocié entre elles l'ensemble des termes et conditions de la présente convention, aucune condition n'ayant été soustraite à la discussion des Parties. En tant que besoin, les Parties déclarent par conséquent que la présente convention constitue un contrat de gré à gré au sens de l'article 1110 du code civil.

Les Parties déclarent en outre avoir chacune sollicité auprès de l'autre Partie, préalablement aux présentes, l'ensemble des informations ayant une importance déterminante de son consentement et se satisfaire des réponses apportées par l'autre Partie. Chaque Partie reconnaît en conséquence l'exécution par l'autre Partie de son devoir légal d'information au sens de l'article 1112-1 du code civil lors de la conclusion de la présente convention.

## **ARTICLE 16 : INDÉPENDANCE DES PARTIES**

Chacune des Parties agit en son nom et sous sa seule responsabilité dans ses rapports avec son personnel. Aucune clause des présentes ne pourra être interprétée d'une telle manière qui permettrait de considérer qu'une Partie agit en qualité d'employeur ou de co-employeur des salariés de l'autre Partie. Chacune des Parties conservera l'entière responsabilité de la direction de son entreprise, que ce soit pour l'embauche de salarié, les sanctions disciplinaires, les licenciements et la rédaction de contrats de travail.

**ARTICLE 17 : INTÉGRALITÉ**

La présente convention constitue, avec son annexe qui fait partie intégrante de la convention, l'intégralité de l'accord entre les Parties, à l'exclusion de tout autre document contraire.

Elle remplace tout éventuel accord antérieur des parties et ne pourra être modifiée que par avenant écrit.

**ARTICLE 18 : LANGUE**

La présente convention est rédigée en langue française. Dans le cas où elle serait traduite en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

**ARTICLE 19 : 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. ...).

**ANNEXE A LA PRESENTE CONVENTION : ANNEXE 1 : Conditions générales et particulières de vente**

Fait à La Bresse, le .....

En deux exemplaires

*Signature précédée de la mention manuscrite « bon pour accord »*

Pour le prestataire/propriétaire  
de l'établissement

Pour l'Office de Tourisme,  
Mme Julie GROB, Directrice

## - ANNEXE 1 -

### CONDITIONS GENERALES DE VENDE

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<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> 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](http://www.labresse.net) - [tourisme@labresse.net](mailto: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.

## - Conditions particulières de vente de prestations touristiques diverses -

**Art. 1** – L’Office de Tourisme Communautaire de La Bresse Hautes Vosges, dénommé ci-dessous OTC, est autorisé, dans le cadre de la loi du 22 Juillet 2009, à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d’accueil d’intérêt touristique dans sa zone d’intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Des conditions de vente existent déjà pour la commercialisation de nuitées touristiques auxquelles peuvent s’ajouter des prestations touristiques diverses (annexes) ; ces conditions de vente impliquent que le montant de l’hébergement soit supérieur au montant des prestations annexes. Pour commercialiser des prestations sans hébergement ou des prestations dont le montant dépasse celui de l’hébergement dans le cadre d’un séjour, les conditions générales de vente de prestations touristiques diverses désignées ci-après s’appliquent. L’OTC assure, pour le compte de prestataires, la commercialisation de leurs offres dans le cadre d’une convention dite « convention de commercialisation ». En aucun cas l’OTC ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d’utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**Art. 2 – Responsabilité.** L’OTC est l’unique interlocuteur du client et répond devant lui de l’exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L’OTC ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou de faits de toute personne étrangère à l’organisation et au déroulement de la prestation.

**Art. 3 – Réservation et règlement.** La réservation devient ferme lorsque la totalité du prix de la prestation a été payée par le client à l’OTC avant la date de prestation. Le montant doit être réglé en un seul versement à la date limite indiquée sur l’option de réservation.

**Art. 4 – Bon d’échange / contrat de réservation.** Dès réception du montant total de la prestation, l’OTC envoie au client le bon d’échange / contrat de réservation. Ce document doit être remis par le client au prestataire avant le début de la prestation réservée.

**Art. 5 – Arrivée.** Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation. En cas d’impossibilité, il s’engage à avertir l’OTC. En cas d’arrivée tardive ou d’empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l’adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d’échange.

**Art. 5 bis – Retard.** En cas de retard du client sur le lieu mentionné sur le bon d’échange, ce dernier s’engage à en avertir le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d’échange. Soit le prestataire est en mesure de retarder l’horaire de début de la prestation sans causer de préjudice à d’autres tiers, soit il est dans l’obligation de débiter la prestation sans les clients retardataires. Ces derniers ne pourront dans ce cas prétendre à aucune indemnité ni aucun remboursement auprès de l’OTC (cette situation étant

considérée comme annulation du fait du client).

**Art. 6 – Date et durée de la prestation.** Chaque bon d’échange est nominatif et indique la date et la durée de la prestation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d’un quelconque droit au maintien dans les lieux à l’issue de la prestation.

**Art. 7 – Annulation du fait du client.** Toute annulation doit être signalée à l’OTC par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel à [resa@labresse.net](mailto:resa@labresse.net) en précisant le numéro de dossier (sous réserve qu’un accusé de réception soit notifié au client pour les envois par voie électronique). Une annulation parvenue à l’OTC par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale au moins 30 jours avant la date de début de prestation donnera droit à un remboursement à hauteur de 75 % de la prestation en question.

Une annulation parvenue à l’OTC par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale entre le 30<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant la date de début de prestation donnera droit à un remboursement à hauteur de 50 %.

Une annulation parvenue à l’OTC par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale à moins de 8 jours avant la date de début de prestation ne donnera droit à aucun remboursement.

**Art. 8 – Modification par le prestataire ou l’OTC d’un élément substantiel de la prestation.** Lorsqu’avant la date prévue du début de la prestation, l’OTC ou le prestataire se trouve contraint d’apporter une modification à l’un des éléments essentiels de la prestation, l’acheteur peut :

- soit résilier la réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement différé des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposées par l’OTC.

**Art. 9 – Empêchement pour le prestataire de fournir en cours de prestation, les services prévus dans le contrat.** Lorsqu’en cours de prestation, le prestataire 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 prestataire proposera une prestation en remplacement et supportera éventuellement tout supplément de prix. Si le prestataire ne peut pas proposer à l’acheteur une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l’acheteur, l’acheteur sera remboursé en différé des sommes versées, sans aucune indemnité.

**Art. 10 – Annulation du fait du prestataire.** Lorsqu’avant le début de la prestation, le prestataire n’est pas en capacité de maintenir sa prestation, il prévient l’OTC de cette annulation. L’OTC doit informer l’acheteur avant ou à l’heure du départ de la prestation. L’acheteur sera remboursé en différé des sommes versées, sans aucune indemnité.

**Art. 11 – Interruption de la prestation.** En cas d’interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Art. 12 – Capacité.** Le bon d’échange est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d’accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

**Art. 13 – 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’OTC 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. 14 – 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 ces différents risques.

**Art. 15 – Conditions particulières des prestations.** Les conditions particulières des prestations revendues par l’OTC sont communiquées sur le contrat de réservation. L’insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d’annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l’OTC restitue la totalité des sommes versées en différé, sans indemnité.

**Art. 16 – Litiges.** Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise par écrit à l’OTC dans les 3 jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service Qualité de la Fédération des Offices de Tourisme de France qui s’efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l’application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal Administratif dont dépend l’OTC.

**Art. 17 – 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. 18** – L’Office de Tourisme Communautaire de La Bresse Hautes Vosges a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MMA IARD – 14 Bd Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS  
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.

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](http://www.labresse.net) - [tourisme@labresse.net](mailto:tourisme@labresse.net)



