

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE RIBEAUVILLE ET DE RIQUEWIHR
ORGANISATION DE SEJOURS A PRIX FORFAITAIRES**

Article 1 : Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, dans le cadre de la loi n° 2009 – 888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr est un organisme local de tourisme qui a passé avec ses prestataires locaux une convention de mandat.

En aucun cas l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 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 de la prestation.

Article 3 : Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr qui propose à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 4 : Réservation / Arrhes

La réservation devient ferme lorsque des arrhes de 30% du prix total de la prestation, les frais de dossier et un exemplaire du contrat dûment signé et muni de cachet de la société, de l'association ou de l'organisme signataire du contrat, ont été retournés à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, avant la date limite indiquée sur le contrat.

Article 5 : Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, sur présentation d'une facture de solde, le solde restant dû soit 70% du montant de la prestation convenue et ceci 30 jours avant le début de la prestation.

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 des sommes versées ne sera effectué.

Article 6 : Frais de dossier

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr percevra des frais de dossier d'un montant de 20 € par dossier.

Article 7 : Réservation tardive

En cas de réservation tardive moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 8 : Bon d'échange/Voucher

Dès réception du solde du séjour soit 30 jours avant le début du séjour, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr adressera au client un carnet de voyage comportant :

- le programme définitif du séjour
- les Bons d'échange/vouchers

(Ces derniers étant à remettre au(x) prestataire(s) concerné(s) lors du séjour).

Article 9 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé, aux heures indiquées et aux endroits notifiés sur le contrat sous les mentions « Lieu de Rendez-vous » et « horaires ». En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir les prestataires dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange et le contrat définitif. Les prestations non consommées, du fait du retard ou d'une interruption du voyage du client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 10 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, à l'exception des frais de dossier et des frais d'assurance annulation (si assurance annulation souscrite), sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation ainsi que les frais de dossier,
- annulation moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 30% du montant de la prestation ainsi que les frais de dossier,
- annulation moins de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 60 % du montant de la prestation ainsi que les frais de dossier,

- annulation moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 90 % du montant de la prestation ainsi que les frais de dossier,
 - annulation moins de 2 jours ouvrables avant le début de la prestation : la totalité de la prestation sera due (dont les frais de dossier).
- En cas de non présentation du client ou d'interruption de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 11 : Assurances client

Contrat d'assurance annulation

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr est en mesure de vous proposer la souscription d'un contrat d'assurance annulation facultatif.

Les informations concernant la souscription de ce contrat d'assurance annulation sont disponibles sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

→ Pour toute annulation du fait du client, et si une assurance annulation a été souscrite au moment de la réservation, il convient de se reporter aux conditions générales et spéciales de l'assurance annulation.

Assurance responsabilité civile

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour les différents risques encourus.

Article 12 : Assurances et garantie financière souscrites par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr

Responsabilité civile professionnelle :

Un contrat « Responsabilité civile professionnelle » n° 821801004 a été souscrit par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr auprès de AXA France – Assurances Fernand Rahm - 11 place St Joseph - 68000 Colmar.

Les détails et les montants des garanties sont disponibles sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

Garantie financière :

Un contrat couvrant les risques au titre de la garantie financière des organismes de Tourisme à été souscrit, pour un montant de 30 490 € auprès de l'APS - 15 avenue Carnot - 75017 Paris.

Article 13 : Désistement

Le nombre de participants annoncé au plus tard 30 jours avant une excursion ou un séjour sera le nombre pris en compte pour la facturation, indépendamment des désistements de dernière minute.

Article 14 : Modification par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr par lettre recommandée avec AR. :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution des lieux de prestations proposés par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr. Dans ce cas un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux 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 sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 15 : Empêchement par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr de fournir en cours de séjour, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, 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 du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par le client pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du client.

Article 16 : Annulation du fait de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr annule la prestation, il doit en informer le client par courrier avec AR. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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 du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

Article 17 : Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 18 : Transport

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est en conséquence à la charge du client. Néanmoins, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr peut sur demande réserver un autocar avec chauffeur (à la charge du client) et l'inclure dans le prix de vente.

Article 19 : Cession du contrat par le client

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire 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 Pays de Ribeaupillé et Riquewihr de sa décision par lettre recommandée avec AR au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession de contrat doit s'effectuer au prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire 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 20 : Etats des lieux – locations

Pour les hébergements en location meublée un inventaire est établi en commun à l'arrivée et au départ. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

Article 21 : Dépôts de garantie

A l'arrivée du client dans une location meublée, un dépôt de garantie, dont le montant est convenu avec le propriétaire du meublé, est demandé. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations des lieux étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur aux heures convenues avec le propriétaire du meublé) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie et renvoyé par le propriétaire du meublé dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 22 : Hébergement en hôtel

Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche en nuit + petit-déjeuner ou demi-pension ou pension complète (voir indications mentionnées sur le contrat). Sauf indications contraires, il ne comprend pas les boissons des repas.

Le client devra fournir au moment de la demande d'établissement d'un programme, le nombre de chambres souhaité dans le cadre de son séjour, avec répartition par type de chambres (chambres simple, chambres doubles).

30 jours avant le début du séjour, le client devra confirmer auprès de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr la liste nominative définitive des participants avec la répartition en chambres (chambres singles, chambres doubles). Le nombre de personnes annoncé 30 jours avant le début du séjour, sera le nombre pris en compte pour la facturation indépendamment des désistements de dernières minutes.

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximale. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr peut refuser des clients supplémentaires, le contrat étant alors rompu du fait du client.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre, un supplément dénommé « supplément en chambre single ou individuelle » lui sera facturé, par nuitée. Les chambres doivent être libérées avant midi le jour du départ.

Article 23 : Fixation des prix

Les prix sont calculés à la personne, selon un minimum de participants. Si le nombre de personnes constituant le groupe de clients devait varier, la tarification du programme serait modifiée en conséquence. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Le prix total de la réservation peut varier en fonction de l'évolution des tarifs des prestations incluses dans le programme (ex : augmentation des tarifs annuels, modification du taux de TVA). La modification du tarif ne pourra dans tous les cas pas excéder une hausse ou une baisse de 10 %.

Article 24 : Conditions météorologiques

Neige, pluie, sécheresse ou autre, entraînant un changement de contrat ne peuvent être considérés comme annulation ou modification du fait de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

Article 25 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique de la F.N.O.T.S.I (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative) qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions et/ou de la prestation sera de la compétence du tribunal du lieu d'établissement de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

Adresse :

Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr
10 Grand' rue – BP 90067 – 68153 Ribeaupillé Cedex
Tel : 03 89 73 23 23
Fax : 03 89 73 23 29
Email : commercialisation@ribeaupille-riquewihr.com

N° d'immatriculation de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France : IM068100004.

N° SIRET : 487 558 827 00019
Code APE : 7990Z

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE RIBEAUVILLE ET RIQUEWIHR
Si le programme inclut une visite guidée ou accompagnée par un guide de l'Office de Tourisme ou par un responsable d'activités**Article 1 : Composition du groupe**

Pour les visites guidées par un guide de l'OT ou un accompagnateur, chaque groupe peut être composé au maximum de 50 personnes. Au-delà, prévoir plusieurs guides ou accompagnateurs (consulter l'OT).

Article 2 : Langues proposées pour les visites : français, allemand, anglais et espagnol.

Article 3 : Repas du guide ou de l'accompagnateur

Si les repas ne sont pas inclus dans le programme, dans le cadre des circuits accompagnés à la journée, les repas du/des guide(s) ou accompagnateur(s) sont à la charge du client. En cas de dépassement horaire lors de visites en demi-journée ou journée, les repas du/des guides ou accompagnateur(s) sont à la charge du groupe.

Article 4 : Dépassement horaire : l'heure supplémentaire est facturée à 36,00 € TTC.

Article 5 : Retard

L'horaire de visite prévu sur votre contrat doit être respecté. Tout retard devra être notifié auprès de l'Office de Tourisme de Ribeaupillé ou de Riquewihr. Le retard viendra en déduction de la durée de la visite initialement prévue. Cependant, passé un délai de retard de 30 minutes et sans nouvelles du groupe, le(s) guide(s) ou accompagnateur(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la visite. Dans ce cas, le montant de la prestation reste dû intégralement.

Article 6 : Frais de déplacement :

Si le client souhaite fixer le point départ de sa visite dans une commune située hors du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr, des frais de déplacement seront alors facturés sur la base du barème fiscal en vigueur. Ces frais ne seront pas facturés si le groupe assure le transport aller/retour du guide ou de l'accompagnateur.

Article 7 : Randonnées pédestre ou raquettes à neige : prévoir une tenue de randonnée et des chaussures de marche.

Article 8 : Randonnées en VTT : prévoir une tenue de sport adéquate.

Article 9 : Promenade en canoë

Chaque participant d'une promenade en canoë doit savoir nager. En outre, pour les promenades en canoë, le port du gilet de sauvetage est obligatoire.