



CONDITIONS GENERALES DE VENTE Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme (loi du 27/07/2009)

Article R211-3

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Créé par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 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

Créé par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;

- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

Article R211-5 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Modifié par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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](#).

Recours au Médiateur de Tourisme et des Voyages :

La directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 - relative au règlement extrajudiciaire des litiges - définitivement transposée en droit français par un décret d'octobre 2015, impose aux professionnels de proposer à leurs clients consommateurs, en plus de leur service interne de gestion des réclamations, un mode de règlement amiable des litiges (médiateur), qui serait indépendant, rapide et gratuit. Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES DE VISITES COMMENTÉES ET PRESTATIONS POUR GROUPES DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE VALENCIENNES METROPOLE (OTCVM)

Art. 1 - Le Service commercial de l'OTCVM assure la réservation et la vente de prestations de loisirs et d'accueil sur le territoire de la communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole et sur le territoire de ses partenaires (défini par conventions).

SIRET : 788 559 136 000 56 - NAF : 7990 Z - n° d'agrément : ATOUT France IM059130005 - forme juridique : Établissement Public Industriel et Commercial. Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris.

Art. 2 - Information : La brochure commerciale constitue l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-contre sans constituer pour autant un document de nature contractuel. Toutefois des modifications peuvent éventuellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. 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'OTCVM.

Art. 3 - Responsabilités et assurances : Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés par lui-même et l'ensemble des personnes constituant le groupe client. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour ces différents risques. Par ailleurs, l'OTCVM est couvert des conséquences de la responsabilité civile professionnelle par le contrat qu'il a souscrit* auprès de la compagnie GROUPAMA NORD EST, 2 rue Léon Patoux 51686 Reims cedex 2, ceci pour l'ensemble des prestations des visites guidées, séjours et jeux patrimoine (*au 1^{er} janvier 2018). L'OTCVM, qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OTCVM ne peut, en aucun cas, être responsable de cas fortuits, d'un cas de force majeure, ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Art. 4 - Conditions de réservation et paiement : La réservation devient ferme lorsque le service commercial a reçu le contrat, les conditions générales et les conditions particulières de vente du contrat dûment datées, signées et portant la mention « bon pour accord », accompagné d'un acompte de 30% de la somme totale de la réservation. Les conditions du présent contrat sont rédigées en langue française.

Le règlement dû peut s'effectuer :

- Par chèque libellé à l'ordre du « Trésor Public » à l'adresse suivante : Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole - BP 40497 - 59321 Valenciennes Cedex. Le client doit indiquer au verso du chèque les éléments suivants : nom, numéro du dossier, nom du groupe.

- Par virement au compte bancaire suivant : Banque de France Valenciennes (RC PARIS B 572104891) - Code Etablissement 30001 - Code Guichet 00855 - Numéro de compte M5900000000 - Clé RIB 22 - BIC BDFEFRPPCCT - IBAN FR 79 3000 1008 55M5 9000 0000 022. Le participant doit préciser dans l'intitulé du virement les éléments suivants : nom, numéro du dossier, nom de l'événement.

Art. 5 - Facturation : Le prix facturé par l'OTCVM au client est celui dont il aura été convenu au jour de la conclusion du contrat, majoré des coûts des prestations non prévues initialement, effectivement effectuées par l'Office de Tourisme à la requête du client lors de l'exécution du contrat. Le client s'engage à valider auprès de l'exécuteur de la prestation réservée, le nombre effectif de participants à ladite prestation à la suite de la réalisation de cette dernière, en complétant et en signant le formulaire « Accusé de réception de prestation » qui lui sera remis par l'exécuteur. Ce formulaire servira de base à la facturation finale communiquée par l'OTCVM. »

Art. 6 - Règlement du solde : Le client devra verser à l'OTCVM le solde de la prestation convenue et restant due dès réception du titre de recettes adressé par la trésorerie de Valenciennes.

Art. 7 -Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le client doit prévenir l'OTCVM. Le lieu de rendez-vous avec nos guides est fixé par l'OTCVM. Les prestations non consommées au titre du retard resteront dues, et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 8 - Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou fax au service commercial. L'annulation du client entraîne, outre les frais éventuels de dossier et d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du séjour, et la date à laquelle elle intervient.

Sauf indications particulières : 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour / entre le 30^e et le 21^e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour / entre le 20^e et le 8^e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour / entre le 7^e et le 2^e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour / moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour / en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art. 9 - Modification par l'OTCVM d'un élément substantiel du contrat : Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

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

Art. 11 - Empêchement pour 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. 12 - Cession du contrat par le client : Se reporter à l'article R211-7 du Code du Tourisme.

Art. 13 - Tarifs et révisions : Les tarifs publiés en euros, toutes taxes comprises, sont applicables à partir du 1er janvier de l'année en cours jusqu'au 31 décembre de la même année. Les tarifs peuvent être modifiés sans préavis. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation. Il est calculé sur la base du nombre de participants indiqué sur votre courrier de confirmation ou votre devis.

Les prix indiqués dans la brochure groupes, à la date de son édition, ont été fixés en fonction des tarifs et taxes en vigueur à cette époque. Pour les clients inscrits ayant reçu leur devis, et sans modifications ultérieures, aucune variation du prix par client ne pourra intervenir à moins de 2 jours du départ. Les prix sont calculés par personne pour les visites pédestres et en forfait pour les visites panoramiques en bus et en tramway. Une majoration* est appliquée pour les visites guidées programmées les dimanches, les jours fériés, les visites assurées en langues étrangères. Les remises sur les prestations des visites guidées et séjours sont exceptionnelles et soumises à l'approbation de la direction de l'OTCVM.

Art. 14 - Transport : Le transport reste à la charge de l'acheteur. L'Office de Tourisme se réserve le droit de ne pas assurer la prestation tour panoramique si le car réservé par le client n'est pas sonorisé, ni équipé d'un siège pour le guide. À la demande du client, l'OTCVM peut, sur facturation, réserver un autocar avec chauffeur.

Art. 15 - Menus : Les menus sont compris dans le prix de vente des packages. Pour ces derniers, une gratuité est accordée au chauffeur de car ou au responsable du groupe, à partir d'un groupe constitué de 30 personnes.

Art. 16 - Frais de dossier : Pour toute réservation, il sera facturé des frais de dossier. Ils se déclinent selon le type de prestations réalisées par l'Office de Tourisme et selon le nombre de participants du groupe, comme suit :

Participants	Hébergement	Transports (navettes / Tram / Bus)		Activités	Restauration	Total maximum
		Hébergement géré	Hébergement non géré			
< 50	0€	0€	0€	10€	10€	20€
51 à 150	150€	0€	150€	20€	20€	300€
151 à 300	800€	0€	150€	150€	60€	950€
301 à 600	1200€	150€	300€	150€	100€	1800€
>600 - 1000	2000€	300€	300€	300€	100€	2600€

Art. 17 - Réclamations et litiges : Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'OTCVM dans le cadre de l'exécution de la visite conclue avec le client doit être adressée par lettre recommandée avec Accusé Réception à l'OTCVM dans les 10 jours à compter du début de la prestation à l'adresse suivante :

Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole - BP 40497 - 59321 Valenciennes Cedex.

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme. En cas de réclamation, l'OTCVM s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend. En cas de litiges, les conditions générales et particulières de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Signature de l'organisateur

Signature de Pierre Labonté / DG