



CONDITIONS GENERALES DE VENTE VISITES GUIDEES ET PACKAGES TOURISTIQUES DE GROUPE

Article 1 - DESIGNATION DU VENDEUR

L'association Office de Tourisme Intercommunautaire des Monts du Lyonnais, ci-après dénommée « OTI des Monts du Lyonnais » est une association de type loi 1901 inscrite au répertoire des entreprises et des établissements au numéro 842 042 566 00013, dont le siège social est situé Boulevard du Pilat 69440 Mornant.

L'OTI des Monts du Lyonnais est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 069190014. L'OTI des Monts du Lyonnais a souscrit une garantie financière auprès de l'A.P.S.T. – 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, ainsi qu'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama Rhône-Alpes Auvergne Police d'assurance n°424056270001, 50 rue de St Cyr, 69251 Lyon Cedex 09, France.

Téléphone : 04.78.19.91.65 ; courriel : contact@montsdulyonnaistourisme.fr

Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions de vente (CV) sont applicables aux prestations touristiques commercialisées par l'OTI des Monts du Lyonnais, visites guidées et séjours touristiques, spécialement organisées à la demande de groupes de personnes. Elles ne sont applicables ni à la vente des produits proposés à la vente par la boutique de l'Office de Tourisme ni aux visites guidées pour les individuels.

La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les articles R211-3 à R211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article 16.

Article 3 - PRESTATIONS COMMERCIALISEES

Les présentes CV sont applicables aux visites guidées de groupe organisées l'OTI des Monts du Lyonnais ou aux séjours touristiques incluant ou non un hébergement.

Les présentes CV ne sont applicables qu'aux visites guidées ou séjours spécialement organisés à la demande d'un groupe de personnes. Une liste non exhaustive des prestations touristiques de groupe est disponible sur les sites internet de l'Office de Tourisme, dans les rubriques « GROUPES ». Les photographies illustrant les prestations ne sont pas des documents contractuels.

Article 4 - VISITES GUIDEES SIMPLES OU PRESTATIONS EXECUTEES INTEGRALEMENT PAR L'OTI DES MONTS DU LYONNAIS

Article 4.1 – Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un versement d'arrhes représentant 30% de la prestation, ainsi qu'un exemplaire du contrat de réservation signé par le client, ont été retournés à l'OTI des Monts du Lyonnais avant la date limite figurant sur le contrat.

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires, aux prestations et au nombre de participants ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par l'OTI des Monts du Lyonnais. De plus toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'OTI de Monts du Lyonnais que comme prise d'intérêt. Elle ne peut occasionner aucune réservation ferme de sa part.

Article 4.2 - Nombre de participants définitifs

Le nombre définitif de participants doit être communiqué par le client à l'OTI des Monts du Lyonnais au moins 3 jours calendaires avant le début du séjour. Les modifications ultérieures ne seront pas acceptées et ne donneront lieu à aucune réduction du prix.

En cas de non-communication du nombre de participant par le client à l'OTI des Monts du Lyonnais dans les délais ci-dessus mentionnés, ce dernier appliquera de fait un tarif forfaitaire pour la prestation, correspondant au tarif par personne x le nombre maximum de participants acceptés pour la visite concernée.

Article 4.3 – Annulation par le client

Les visites confirmées peuvent être annulées par écrit par le client jusqu'à 7 jours avant le début du séjour. Seules les demandes d'annulation formulées par écrit seront prises en compte.

Si l'annulation intervient entre 3 et 7 jours avant le début du séjour, l'OTI conserve les arrhes versées.

Si l'annulation intervient moins de 3 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés. L'OTI conserve les arrhes versées et facture le solde à régler.

Article 4.4 – Facturation et condition de paiement

Une facture lui sera envoyée par l'OTI des Monts du Lyonnais au plus tard en fin de mois. Le client aura 30 jours pour régler cette facture. Passé ce délai, une pénalité de retard sera appliquée (cf. article 10).

Le client aura également la possibilité de régler sa facture le jour même de sa visite.

Article 4.5 - Tarifs

Les tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils sont hors frais de transport, repas et autres frais annexes.

Article 5 : PACKAGES TOURISTIQUES (comprend plusieurs produits touristiques) OU PRESTATIONS NON EXECUTEES PAR L'OTI

Article 5.1 – Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un versement d'arrhes représentant 30% de la prestation, ainsi qu'un exemplaire du contrat de réservation signé par le client, ont été retournés à l'OTI des Monts du Lyonnais avant la date limite figurant sur le contrat.

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires, aux prestations et au nombre de participants ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par l'OTI des Monts du Lyonnais. De plus toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'OTI de Monts du Lyonnais que comme prise d'intérêt. Elle ne peut occasionner aucune réservation ferme de sa part.

Article 5.2 - Nombre de participants définitifs

Le nombre définitif de participants doit être communiqué par le client à l'OTI des Monts du Lyonnais au moins 7 jours calendaires avant le début du séjour. Les modifications ultérieures ne seront pas acceptées et ne donneront lieu à aucune réduction du prix.

Article 5.3 – Bon d'échange

Dès réception des arrhes, l'OTI adresse au client les bons d'échange à remettre à chaque prestataire lors du séjour.

Article 5.4 – Annulation par le client

L'annulation par le client doit intervenir au moins 15 jours avant le début du séjour. Seules les demandes d'annulation formulées par écrit seront prises en compte.

Si l'annulation intervient entre 7 et 15 jours avant le début du séjour, l'OTI conserve les arrhes versées.

Si l'annulation intervient moins de 7 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés. L'OTI conserve les arrhes versées et facture le solde à régler.

Article 5.5 – Facturation et condition de paiement

Lors de la réservation d'une sortie via l'OTI des Monts du Lyonnais, le client ne règlera aucune prestation sur place. Une facture lui sera envoyée par l'OTI des Monts du Lyonnais au plus tard en fin de mois. Le client aura 30 jours pour régler cette facture. Passé ce délai, une pénalité de retard sera appliquée (cf. article 10)

Article 5.6 - Tarifs

Les tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils sont hors frais de transport, repas et autres frais annexes.

Article 6 – RETARDS

Tout retard du client supérieur à 30 minutes entraînera la réduction du programme ou la facturation d'heures supplémentaires (sur demande du client et avec accord de l'OTI des Monts du Lyonnais) et ne donnera droit à aucun remboursement.

Article 7 – ANNULATION OU MODIFICATION PAR L'OTI DES MONTS DU LYONNAIS ET EVENEMENTS PARTICULIERS RENDANT L'EXECUTION DE LA PRESTATION IMPOSSIBLE

Lorsque l'OTI des Monts du Lyonnais est contraint d'annuler une prestation, il en informe le client par tous moyens et le rembourse de toutes les sommes qui seraient déjà versées. Par ailleurs, l'OTI des Monts du Lyonnais se réserve le droit d'annuler une prestation en cas d'événements rendant son exécution impossible, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible. Dans une telle hypothèse, l'OTI des Monts du Lyonnais peut proposer à ses clients une autre date de visite.

L'OTI des Monts du Lyonnais se réserve également le droit de modifier le programme prévu en cas de nécessité.

A l'inverse, le client ne peut en aucun cas annuler la prestation au motif d'événements qui affecteraient selon lui son exécution. En sa qualité de professionnel, seul l'OTI des Monts du Lyonnais peut apprécier si un événement rend l'exécution d'une prestation impossible. Par conséquent, le client ne pourra pas annuler la prestation au motif d'intempéries, grèves, etc.

Article 8 – CONDITIONS DE VENTE, ACCEPTATION, CONSULTATION et COMMUNICATION

La commande de visites guidées ou de séjours implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions de vente.

Elles sont librement consultables sur les sites internet de l'OTI des Monts du Lyonnais dans l'onglet « GROUPES ». Elles peuvent également être demandées par écrit.

Le client est tenu de communiquer les présentes CV à l'ensemble des membres du groupe participant aux visites ou au séjour.

Article 9 – NON PRESENTATION OU DEPART ANTICIPEE DE LA VISITE OU DU SEJOUR

La non-présentation ou le départ anticipé d'un, de plusieurs ou de l'intégralité des membres du groupe ne donne lieu à aucun remboursement. Les prestations sont intégralement facturées.

Article 10 – INDEMNITE FORFAITAIRE ET PENALITE DE RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros au titre des frais de recouvrement, ainsi qu'à des pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Article 11 – ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations auxquelles les présentes CV sont applicables. Le client est invité à souscrire un contrat d'assurance annulation après du tiers de son choix.

Article 12 – CONSIGNES DU GUIDE ET EXCLUSION

Les participants à la visite guidée ou au séjour sont tenus de respecter les consignes données par le guide. A défaut, un ou plusieurs participants peuvent être exclus par le guide sans qu'il n'y ait lieu à remboursement.

Article 13 – RESPONSABILITES

L'OTI des Monts du Lyonnais propose des prestations pour lesquelles il est l'unique interlocuteur et il répond de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OTI des Monts du Lyonnais ne peut être tenu responsable de leur inexécution ou de leur mauvaise exécution imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'organisation, à la fourniture et au déroulement des prestations prévues par le programme, soit un cas de force majeure.

En sa qualité de prestataire, l'OTI des Monts du Lyonnais a le libre choix de ses partenaires. L'OTI des Monts du Lyonnais ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entrainerait la non-réalisation du programme, pour quelques causes que ce soit. L'OTI des Monts du Lyonnais n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou lors des transports réalisés par des intervenants extérieurs. L'OTI des Monts du Lyonnais n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés dans les transports, hôtels, restaurants et sites visités durant le séjour.

Article 14 – DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, les clients sont informés que la collecte des informations les concernant est indispensable au traitement des réservations. Les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Pour exercer ce droit, les clients sont invités à envoyer un courriel à l'adresse contact@montsdulyonnaistourisme.fr.

Article 15 – DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN CAS DE LITIGE

Les clients sont invités à consulter les articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de consommation. 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.

Article 16 – DIPOSITIONS DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son

homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le

vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de 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.

Dernière mise à jour le 03 décembre 2022