

## CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles R211-3 à R211-11 du Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liés.

**Art. R. 211-3.** Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Art. R. 211-3-1. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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.

**Art. R. 211-4.** Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

**1. Les caractéristiques principales des services de voyage :**

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

**2. La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;**

**3. Le prix total incluant les taxes** et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

**4. Les modalités de paiement**, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

**5. Le nombre minimal de personnes requis** pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

**6. Des informations d'ordre général** concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

**7. Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat** à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

**8. Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives** couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

*« En ce qui concerne les forfaits définis au 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. »*  
*« Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. »*

**Art. R. 211-5.** Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Art. R. 211-6.** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

*« En ce qui concerne les forfaits définis au 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. »*

*Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.* »

**Art. R. 211-7.** Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant. »*

**Art. R. 211-8.** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

*« En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives. »*

**Art. R. 211-9.** Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

*« Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage, du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. »*

*« Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17. »*

**Art. R. 211-10.** L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

*« Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est ou moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. »*

**Art. R. 211-11.** L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
  - 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
- « L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant. »*

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**Article 1 : Définition:** L'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur, autorisé dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Office de Tourisme Communautaire de Honfleur ; forme juridique : EPIC ;

N° de SIRET : 440 669 067 000 17 ; Code APE : 7990 Z ;

Certificat d'Immatriculation IM014190005 ; Garantie Financière : APST situé 15, avenue Carnot 75017 PARIS - n° de téléphone : 01 44 09 25 35.

**Article 2 : Information :** les prestations proposées constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de réservation ci-dessus et elles engagent l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre, la nature et les tarifs des prestations proposées. Conformément à l'article R211-9 des conditions générales de réservation ci-dessus, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du voyageur par l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur avant la conclusion du contrat.

	LES FORAITS TOURISTIQUES	LES VISITES GUIDEES
<b>Article 3 – Les prix :</b>	Les prix sont publiés en EURO TTC, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, l'hébergement, les dépenses à caractère personnel ou les extras. Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.	Les prix correspondent à la prestation du guide et s'entendent départ et retour sur Honfleur. Ils ne comprennent pas : les heures supplémentaires, les frais de déplacement pour les rendez-vous en dehors de Honfleur ou le repas du guide.
<b>Article 4 – La réservation :</b>	La réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation daté et signé accompagné d'un règlement d'acompte de 30% du montant global de la prestation. Le paiement doit être effectué en EURO par chèque bancaire ou virement à l'attention du Trésor Public de Honfleur. Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des guides et des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air et de navigation.	La réservation devient ferme par l'envoi d'un bon de réservation daté et signé. Cet envoi peut être effectué par email ou voie postale adressé à l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur, Quai Lepaulmier 14600 HONFLEUR.
<b>Article 5 – Règlement :</b>	Aucun règlement ne sera accepté sur place à l'Office de Tourisme. Une facture vous sera envoyée par nos services après la prestation. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le voyageur.	Aucun règlement ne sera accepté sur place à l'Office de Tourisme. Une facture vous sera envoyée par nos services après la prestation. Le règlement devra s'effectuer en euros au plus tard 30 jours après réception de la facture.
<b>Article 6 – Bon d'échange :</b>	A réception du contrat signé et de l'acompte, l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur enverra dans les 15 jours précédents la prestation les bons d'échange à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échange mentionneront, la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personne pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.	
<b>Article 7 – Réservations tardives pour les forfaits touristiques :</b>	En cas de réservation moins de 21 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la signature du contrat.	
<b>Article 8 – Attente :</b>	Le voyageur doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception. En cas de retard, le voyageur doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.	Le temps de service du guide commence à l'heure réservée. Tout retard correspond à un temps d'attente pour le guide qui sera décompté dans son temps de service. Si l'attente se prolonge au-delà d'une heure, et ceci sans avertissement préalable, le rendez-vous est considéré comme annulé. La facturation reste néanmoins effective dans sa totalité.
<b>Article 9 – Heures supplémentaires des visites guidées :</b>		L'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur se réserve le droit de facturer selon le tarif en vigueur tout dépassement d'horaire non prévu dans la réservation initiale.
<b>Article 10 – Frais de déplacement du guide :</b>		Si le départ et / ou le retour se font en dehors de Honfleur ou de Beuzeville, des frais de déplacement de 0,60 € / km et les éventuels frais de péage seront facturés. Au-delà de 15 minutes de trajet, l'Office de Tourisme se réserve le droit de facturer le temps de déplacement en heure(s) de visite(s) supplémentaire(s) comme indemnisation auprès du guide.
<b>Article 11 – Repas du guide :</b>		Pour les réservations sollicitant la présence du guide sur la journée complète une indemnité de 15 € sera facturée pour le repas du guide si celui-ci n'est pas pris avec le groupe.

	LES FORFAITS TOURISTIQUES	LES VISITES GUIDEES
<b>Article 12 – Annulation :</b>	<p>Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur.</p> <p>Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de débits en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation.</p> <p>De 30 à 15 jours avant le début des prestations : 30 %  De 14 à 7 jours avant le début des prestations : 60 %  De 7 à 0 jour avant le début des prestations : 100 %</p>	Toute visite annulée moins de 48 heures avant la prestation sera facturée en totalité.
<b>Article 13 – Annulation du fait du détaillant :</b>	Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales de réservation ci-dessus.	
<b>Article 14 – Modification du nombre de participants :</b>	<p>Dans le cas où le nombre de participants présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si l'Office de tourisme Communautaire de Honfleur n'en a pas été informé par écrit (fax, mail, courrier) 7 jours francs au moins avant la date de la prestation réservée.</p> <p>Dans le cas contraire, c'est le nombre de personne précisé sur le contrat qui sera facturé.</p>	<p>La modification du nombre de participants peut donner lieu à un changement de tarification selon nos tarifs appliqués.</p> <p>Le nombre de participants ou de guide communiqué 48 heures avant la visite sera celui facturé en accord avec le bon de réservation.</p>
<b>Article 15 – Interruption du forfait touristique :</b>	En cas d'interruption du forfait touristique par le voyageur, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du voyageur.	
<b>Article 16 – Modification d'un élément du fait du détaillant :</b>	Si un élément substantiel du contrat est modifié par l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur, se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de réservation ci-dessus.	<p>Pour toutes nos visites, si l'un des sites ou point de passage du circuit n'est pas accessible le jour de votre visite (fermeture exceptionnelle, privatisation, exposition, travaux...), nous nous réservons la possibilité de modifier tout ou partie du circuit. Ces modifications ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.</p>
<b>Article 17 – Empêchement pour le détaillant de fournir en cours de forfait touristique les prestations prévues dans le contrat :</b>	Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de vente ci-dessus. On entendra par lieu de départ, le point de rendez-vous du forfait touristique réservé et non le lieu de résidence du voyageur	
<b>Article 18 – Scolaires :</b>		Les élèves restent placés sous l'autorité et la responsabilité des enseignants et des accompagnateurs durant toute la durée de la visite. Pour les visites en équipes (Jeu-Visite, Honfleur en images), veillez à prévoir un encadrant adulte par équipe.
<b>Article 19 – Jeu-Visite pour les scolaires :</b>		<p>Cette visite n'est pas une visite guidée. Les participants, regroupés en équipes, doivent compléter le questionnaire qui leur aura été remis en autonomie dans la ville.</p> <p>Un animateur est posté à un point déterminé pour aiguiller les équipes.</p> <p>Il procédera à la correction à la fin de la visite avec l'ensemble des équipes. Il pourra alors répondre aux questions des participants et leur donner davantage d'explications.</p>
<b>Article 20 – Bagages et sacs :</b>		La réglementation en vigueur et la configuration de l'Office de Tourisme ne lui permettent pas de stocker vos effets personnels (sacs, bagages...) le temps de votre séjour à Honfleur.

**Article 21 – Dommages :** le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le voyageur est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

**Article 22 – Assurances :** l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir auprès de MMA IARD dont le siège social est situé : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS CEDEX 9.

**Article 23 – Responsabilité :** L'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur est responsable dans les termes de l'article L 211-16 du Code du Tourisme qui stipule : Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

**Article 24 – Protection des données personnelles :** Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à la gestion du dossier pour la réservation, la facturation et l'élaboration des statistiques de l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur. Les destinataires des données sont le Service Groupes de l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur ainsi que le trésor Public de Honfleur. Les données personnelles concernant votre dossier de réservation seront traitées de façon confidentielle. Elles seront conservées jusqu'à la clôture de votre dossier et seront ensuite archivées. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir une communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à [communication@ot-honfleur.fr](mailto:communication@ot-honfleur.fr)

**Article 25 – Réclamations :** Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivants la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

"Après avoir saisi le service réclamation 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](http://www.mtv.travel) »