

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

## (articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme)

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 afférent ; 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 tel le 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 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 en informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 et représentant un pourcentage non négligeables du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice 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 en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article 211-4.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

### Article 1 - LES AGENCES DE RESERVATION TOURISTIQUE

Les Agences de Réservation Touristique, membres du réseau National des Destinations Départementales (Rn2D), également dénommées Services Loisirs Accueil (SLA), sont conçues pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil, principalement en espace rural. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Les Agences de Réservation Touristique sont des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres et qui ont passé avec eux une convention de mandat.

### Article 1 bis - INFORMATION

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage l'Agence de Réservation Touristique du Bas-Rhin, également dénommée Bas-Rhin Réservation. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-16 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Agence de Réservation Touristique avant la conclusion du contrat.

### Article 2 - DUREE DU SEJOUR

Le client signataire du contrat conclut 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.

### Article 3 - RESPONSABILITE

L'Agence de Réservation Touristique 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 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, 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. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution 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"*.

### Article 4 - RESERVATION

La réservation devient ferme lorsque l'Agence de Réservation Touristique a reçu le contrat signé par le client (avant la date limite figurant sur le contrat) et un acompte égal à 50 % du montant total du dossier du séjour (incluant les éventuels frais de dossier et l'assurance annulation facultative si celle-ci a été souscrite).

### Article 5 - REGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début du séjour, sous réserve de l'article R. 211-6, alinéa 10) du Code du Tourisme. 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.

### Article 6 - INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, le paiement de la totalité du prix du séjour est exigé, sous réserve du respect de l'article R. 211-6, alinéa10) du Code du Tourisme.

### Article 7 - BON D'ECHANGE

Dès réception du solde, l'Agence de Réservation Touristique adresse au client le(s) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée, ou un accusé de réception.

### Article 8 - ARRIVEE

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### Article 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à l'Agence de Réservation Touristique : la date de réception de cet écrit servant de référence à l'application du barème. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indication particulière :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du prix du séjour.

- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour.

- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.

- Annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour.

- Annulation 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.

Si une assurance-annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche-assurance jointe au contrat.

### Article 10 - MODIFICATION PAR L'AGENCE DE RESERVATION TOURISTIQUE D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

### Article 11 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

### Article 12 - EMPECHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE SEJOUR LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

### Article 13 - INTERRUPTION OU MODIFICATION DU SEJOUR DU FAIT DU CLIENT

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont bénéficie le client. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Agence de Réservation Touristique, modifier de son propre chef le déroulement de son séjour. Les frais des modifications non acceptées par l'Agence de Réservation Touristique restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ses propres modifications.

### Article 14 – CAPACITE D'HEBERGEMENT

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait différent, l'Agence de Réservation Touristique se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil disponible, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires non inscrits, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la prestation reste acquis à l'Agence de Réservation Touristique.

### Article 15 - ANIMAUX

Tout client accompagné d'un animal domestique doit avoir obtenu l'accord préalable de l'Agence de Réservation Touristique. Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. 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.

### Article 16 - LOCATION DE VELOS

Des locations de vélos peuvent être proposées dans le cadre de certains séjours. Ces vélos seront loués en bon état de marche au client, qui sera responsable du vélo qui lui est confié. Un dépôt de garantie peut être demandé au client : il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant lui être imputées. Son montant exact sera précisé sur le contrat de réservation. Ce dépôt de garantie sera versé au prestataire dès mise à disposition du vélo loué. Ce dépôt sera restitué au client dès restitution du vélo au prestataire qui en vérifiera l'état, déduction faite des dégradations imputables au client. Si la date et l'heure de retour du vélo s'effectuent en dehors des heures de présence du prestataire, celui-ci s'engage à renvoyer le dépôt de garantie au client dans un délai n'excédant pas une semaine sous réserve des dégradations imputables au client.

### Article 17 - CESSIION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Se reporter à l'article R211-7 du Code du Tourisme. La cession du contrat 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'Agence de Réservation Touristique de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière fluviale ou maritime, ce délai est porté à 15 jours. Le cédant est seul responsable solidairement vis à vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

### Article 18 - ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite "villégiature". A défaut il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Les montants garantis au titre de cette assurance personnelle ne constituent en aucun cas une limite de responsabilité. L'Agence de Réservation Touristique met à la disposition du client la possibilité de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance. Le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. L'Agence de Réservation Touristique est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

### Article 19 - HOTELS

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner ou la 1/2 pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle" (également dénommée chambre « single »). Le jour du départ, la chambre doit être libérée au plus tard avant l'heure indiquée sur le contrat.

### Article 20 - RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Agence de Réservation Touristique dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et peut être éventuellement signalée par écrit à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné.

### Article 21 – ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

L'Agence de Réservation Touristique a souscrit auprès de AXA France IARD SA à hauteur de 9.800.000 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, le contrat n° 36700052291487 couvrant les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Agence de Réservation Touristique peut encourir.

Agence de Réservation Touristique – Bas-Rhin Réservation

Forme juridique : Association - SIRET 30967598100034 - APE 7911 Z

N° d'immatriculation IM067110013

Garantie financière : Banque Populaire d'Alsace

Immeuble « Le Concorde » 4 quai Kléber BP 10401 67001 STRASBOURG CEDEX

RCP : AXA - 26, rue Drouot 75009 PARIS

Siège social : ADT du Bas-Rhin 4 rue Bartheis F-67100 STRASBOURG

Téléphone : +33 (0)3 88 15 45 85

**Edition du 01/01/11.**

Conformément à la loi "informatique et libertés", les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'Agence de Réservation Touristique et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.