

DEMANDE D'OPTION DE VISITE GUIDÉE - 2025

Vos coordonnées :

Nom de groupe : _____

Responsable : _____

Adresse : _____

Adresse de facturation si différente : _____

Téléphone : _____ Email : _____

Votre Visite :

Date de visite souhaitée : _____

Ville et thème de la visite souhaitée : _____

Horaires/périodes souhaitées : _____

Matin Après-midi ½ journée Journée

Votre groupe

Nombre de personnes : (1 guide pour 25 personnes maximum) : _____

Caractéristiques du groupe (seniors, scolaires, ...) : _____

Langue : _____ Téléphone portable du responsable : _____

Vos observations :

Souhaitez-vous une proposition de programme par notre service réceptif ? _____

Possibilité d'ajouter une visite de site touristique, hébergement, restauration...

Signature :
(précédée de la mention « lu et approuvée »)

Conditions générales de vente des prestations touristiques

Identité du Vendeur :

Office de Tourisme intercommunautaire de l'Alsace Verte

Siège social : 6, place de l'Hôtel de Ville, F-67110 Niederbronn-les-Bains. Tél. +33 (0)3 88 80 89 70 ;

Forme juridique : Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC)

SIREN : 879 435 832 ; SIRET : 879 435 832 00016 ; Immatriculation (N° Autorisation de commercialisation) : IM067210003

RCPPro : Général Allianz - Actif Pro No 51243409 - Adresse : 11, rue de la République, BP 30045 67161 Wissembourg Cedex ; Garantie financière : APST – 15, avenue Carnot 75017 Paris

Les Offices de Tourisme immatriculés au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours mentionné à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, dans les conditions posées à l'article L. 211-18 du même code, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en offrant un choix de prestations. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention déléguant à l'Office de Tourisme la vente de certaines prestations pour leur compte. Conformément au Code du Tourisme, les prestations touristiques proposées par l'Office de Tourisme intercommunautaire de l'ALSACE VERTE (« l'OTI ») sont notamment soumises aux articles R. 211-3 à R. 211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux contrats de vente de voyages et de séjours, reproduites ci-dessous :

Article 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.

Article 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.

Article 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 :

- 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 ;
- 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 ;
- 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
- Les repas fournis ;
- Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- 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 ;
- Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- 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 ;
- 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
- 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 ;
- Les modalités de paiement, y compris le montant et 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 e du 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.

Article 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.

Article 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 e du 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°.

Article 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.

Article 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 retenu 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.

Article 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 :

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 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 ou 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.

Article 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 règlement 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 au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11

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

- A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 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.

Article 1 – Information

Les présentes conditions générales visent à assurer l'information précontractuelle des voyageurs quant aux caractéristiques, conditions et modalités de paiement des prestations touristiques proposées par l'OTI, conformément à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme.

Toutefois, des modifications des informations précontractuelles peuvent intervenir conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme. Les variations des conditions économiques peuvent notamment amener l'OTI à modifier le prix avant signature du contrat. Le cas échéant, l'OTI communiquera toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au client, de façon claire, compréhensible et apparente, et ce préalablement à la conclusion du contrat.

La réservation d'une prestation implique d'accepter les présentes conditions générales de vente de l'OTI.

Article 2 – Absence du droit de rétractation

En application de l'article L. 211-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

Article 3 – Responsabilité

L'OTI est responsable dans les termes de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme qui dispose : « Toute personne physique ou morale qui se

Office de Tourisme Intercommunautaire de l'Alsace Verte

Siège social : 6 Place de l'Hôtel de Ville - 67110 NIEDERBRONN-LES-BAINS

Tél. +33 (0)3 88 80 89 70

E-mail : direction@alsace-verte.com – www.alsace-verte.com

SIRET : 879 435 832 00016

livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et 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 et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution 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. – Hébergements Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche et petit déjeuner. Les hébergements proposés sont de catégorie 2** ou 3**, sauf mention contraire spécifiée dans la proposition commerciale. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants effectifs dépasse la capacité d'hébergement, l'OTI peut refuser les voyageurs supplémentaires non prévus au contrat.

Article 5 - Réservation La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du montant du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public, ou par virement. Cependant, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'OTI que comme une prise d'intérêt à l'une des prestations proposées. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Article 6 - Hébergements, réservations, conditions de vente, forfait sans hébergement ; la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 7 - Règlement du solde Le client devra verser au service de réservation, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci au plus tard un mois avant le début des prestations, et fournir la liste nominative des membres du groupe ainsi que la répartition précise dans les chambres. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public, ou par virement. Les clients en dehors de la zone euro auront les frais de transaction à leur charge.

Article 8 - Bons d'échange Dès réception du solde, et dans les 15 jours précédents la prestation, le service de réservation adresse au client un bon d'échange par prestation que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée et éventuellement pendant le séjour. Ces bons rappelleront la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes et les coordonnées des prestataires. Les mentions faites sur le bon d'échange par le client et validées par le prestataire serviront de base à une éventuelle facturation supplémentaire.

Article 9 - Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange ou sur le programme remis au responsable du groupe par l'OTI. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'OTI lui aura communiqué les coordonnées. Le non-respect des horaires peut entraîner de la part du prestataire l'impossibilité d'assurer la prestation. Les prestations non consommées par le client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 10 – Prix

Le prix définitif est annoncé en euros toutes taxes comprises (TTC). Dans certains cas, des frais supplémentaires doivent être payés directement sur place auprès du prestataire comme par exemple la taxe de séjour.

Article 11 - Annulation

L'annulation de la prestation du fait du client pourra donner lieu à un remboursement du client par l'OTI, à l'exception le cas échéant des éventuels frais de dossier qui auraient été perçus lors de la réservation, dans les conditions suivantes :

- annulation entre le 30e et le 15e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 30 % du prix du séjour ;
- annulation entre le 14e et le 7e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 60 % du prix du séjour ;
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 90 % du prix du séjour ;
- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. De même, en cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 12 - Interruption du séjour ou du voyage

En cas d'interruption du voyage ou du séjour du fait du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 13 - Assurances

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

Article 14 - Modification par l'Office du Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Dans l'hypothèse où avant le début de la prestation l'OTI se trouvait contraint d'apporter des modifications à l'un des éléments essentiels du contrat il sera fait application des dispositions de l'article R. 211-9 du Code du Tourisme, reproduit ci-avant.

Article 15 - Annulation du fait de l'OTI

En cas d'annulation de la prestation du fait de l'OTI, il sera fait application des dispositions de l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, reproduit ci-avant.

Article 16 - Empêchement par l'OTI de fournir en cours de séjour ou de voyage les prestations prévues au contrat.

En cas d'empêchement par l'OTI de fournir en cours de séjour ou de voyage les prestations prévues au contrat, il sera fait application des dispositions prévues aux articles L. 211-1 et L. 211-17 du Code du Tourisme.

Article 17 – Sécurité

Lors des visites guidées, chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de la prudence, de circulation et suit les conseils du guide. Pour les visites à pied, les participants doivent être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Article 18 - Réclamation Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée sous huit (8) jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OTI, et peut être signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné.

Article 19 – Données personnelles / RGPD Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion des réservations et des relations commerciales entre le client et l'OTI. La collecte d'informations et de données personnelles par l'OTI est strictement limitée à cette fin. Elles ne seront conservées que dans la mesure de ce qui est nécessaire pour l'exécution du contrat et dans le respect des délais de conservations légaux ou réglementaires. Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations vous concernant en faisant la demande soit par voie électronique à direction@alsace-verte.com accompagné de votre carte d'identité.

Article 20 - Assurance responsabilité civile professionnelle OTI a souscrit une assurance auprès de la compagnie Général Allianz – Wissembourg – afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que le service de réservation peut encourir.

Article 21 – Conditions générales et particulières de vente Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la signature du contrat.

Article 22 – Réservation de prestations à distance Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance, le processus de réservation est identique à celui applicable aux réservations effectuées sur place, dans les locaux de l'OTI.

Article 23 – Loi applicable

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litiges, ceux-ci seront soumis au Tribunal de proximité de Haguenau.

Article 24 – Validité des conditions générales de vente Ces présentes conditions générales de vente sont applicables à compter du 1er novembre 2021. L'OTI se réserve le droit de les modifier. Les conditions applicables seront toujours celles en place à la date de signature du contrat de réservation.

Article 25 – Non renonciation Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les présentes conditions ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 26 – Assurance annulation - EN COURS de mise à jour

Article 20 – Prestations de voyage liées A CHANGER SELON LE CAS

Signature :
(précédée de la mention « lu et approuvée »)