



DELIBERATION DU COMITE DU POLE DU PAYS DU LUNEVILLOIS

Séance du 29 novembre

NOMBRE DE MEMBRES
En exercice : 29
Présents : 25
Absents :
Procuration : 4
Nombre de suffrages exprimés : 29
Pour : 29
Contre : 0
Abstentions : 0

L'an 2017, le 29 novembre, les représentants du Comité du Pôle d'Equilibre Territorial et Rural du Pays du Lunévillois, légalement convoqués, se sont réunis au nombre prescrit par la loi, à la salle du conseil municipal de Lunéville, sous la présidence de Monsieur Hervé BERTRAND.

Etaient présents :

M. Philippe ARNOULD, M. Jean-Christophe AUBERT, M. Hervé BERTRAND, Mme Claudine COLAS, M. Philippe DANIEL, M. Bruno DUJARDIN, Mme Annie FARRUDJA, M. Laurent GELLENONCOURT, Mme Marie-Jo GEORGES, M. Christian GEX, Mme Dominique JACQUOT, M. Jacques LAMBLIN, M. Francis LARDIN, M. Frédéric MAILLIOT, M. Jean-Paul MARTIN, M. Thierry MERCIER, M. Bernard MULLER, M. Jacques PISTER, Mme Sabrina VAUDEVILLE, Mme Damienne VILLAUME, M. Gérard COINSMANN remplace M. Jacques DEWAELE, M. Jean-Marie GOGLIONE remplace M. ACREMENT, M. Maurice HERIAT remplace M. Jonathan KURKIENCY, M. Jacques LAVOIL remplace M. Michel MARCHAL, M. Guy SERVANT remplace M. Noël MARQUIS.

Etaient excusés avec pouvoir :

M. Guy BIENTZ donne pouvoir à M. Jacques LAVOIL, M. Laurent de GOUVION SAINT CYR donne pouvoir à M. Hervé BERTRAND, Mme Rose-Marie FALQUE donne pouvoir à M. Bernard Muller, M. François GENAY donne pouvoir à Monsieur Laurent GELLENONCOURT.

Etai(ent) excusé(s) :

M. René ACREMENT remplacé par M. Jean-Marie GOGLIONE, M. Jacques DEWAELE remplacé par M. Gérard COINSMANN, M. Jonathan KURKIENCY remplacé par M. Maurice HERIAT, M. Michel MARCHAL remplacé par M. Jacques LAVOIL, M. Noël MARQUIS remplacé par M. Guy SERVANT.

Etait absent :

Voix consultative : Mme LEHE Sophie, M RICHARD Claude étaient excusés.

A été nommé(e) comme secrétaire de séance : Mme Sabrina VAUDEVILLE

MAISON DU TOURISME : FIXATION TARIFS

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois assure, dans le cadre de sa mission, une action de promotion et de commercialisation de journées et séjours touristiques. Dans ce cadre, la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations à destination des individuels ou de groupes.

Ainsi la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours par ATOUT France depuis 10 mars 2015 sous le numéro d'immatriculation IMO54170003.

Afin de s'adapter à l'évolution des pratiques touristiques, il est proposé de modifier la délibération 2015-029 du 6 mai 2015 qui instaurait le principe de fixation des tarifs pour les produits, packages, circuits et séjours touristiques. Il est ainsi proposé qu'à partir du 1^{er} janvier 2018, la politique tarifaire des prestations soit basée sur les principes suivants :

Principes généraux



2017-047

Date de convocation
24/11/2017

DATE D'AFFICHAGE
..J..

Acte rendu exécutoire après
dépôt en Préfecture le :

..J..

et publication du :

..J..

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois comportent les conditions générales issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme.

Les prix publiés dans les brochures et sur le site internet sont donnés TTC en Euros. Les prix sont déterminés en fonction des données connues au 1er janvier de chaque année. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les circuits et sont prévus service compris.

Les devis sont établis sur simple demande et gratuitement. Aucun frais de dossier n'est appliqué sauf en cas de modification à la demande du client à plus de 30 jours avant le départ, il pourra alors être facturé 8 € de frais par dossier et à moins de 30 jours avant le forfait 13 € de frais, sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

Le principe d'un tarif différencié est proposé entre une prestation en français et en langues étrangères. La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois répercutera au client le tarif d'un guide conférencier interprète sollicité dans le cadre d'une prestation de service.

Il est entendu que la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois remboursera le coût chargé des contrats vacataires embauchés par les communautés de communes dans le cadre de prestations vendues.

Les détails de chaque prestation seront décrits sur le devis et pourront comprendre : les entrées dans les sites, le ou les repas (boissons comprises), les animations, un guide (en fonction du programme choisi), une ou plusieurs nuitées.

Les tarifs proposés ne comprennent pas : l'assurance annulation, les extra personnels, l'accompagnement (sauf si mentionné). La taxe de séjour, lorsqu'elle est applicable, est à régler sur place à l'hébergeur.

Une marge maximum de 15 % sera appliquée sur les produits assemblés, c'est-à-dire sur une association de deux prestations. Il est entendu que cette marge sera calculée au plus juste pour permettre de proposer des produits adaptés aux prix du marché à l'échelle de la Région. Le Président, pourra accorder des remises commerciales allant jusqu'à la gratuité dans certaines situations. Il est entendu que le coût est entièrement supporté dans ce cas par le budget de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois lorsque cette adaptation tarifaire n'est pas de la responsabilité du prestataire.

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois reversera par mandat administratif à chaque prestataire public ou privé le droit d'entrée négocié, le prix de la prestation négociée (hébergement, repas, animations...) entre les parties dans le cadre de conventions, au plus tard 30 jours après réception du paiement du client.

Pour les groupes :

Un groupe est composé de 15 personnes minimum, et les prestations seront proposées sur la base d'un forfait. Pour un bon confort de visite, il est proposé un guide pour 25 personnes maximum.

Au-dessous de 15 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme "Groupe" et se verront imputer le forfait individuel.

Une gratuité est attribuée à partir de 20 participants ou selon conditions des prestataires (sur la base d'une demi-double si hôtel, hors supplément single) et est accordé au chauffeur et accompagnateur.

Pour les Scolaires :

Gratuité aux scolaires tous confondus du territoire du Lunévillois.

Prix applicable aux groupes pour les scolaires hors territoire du Lunévillois.

Tarifs Individuels :

Pour les enfants de moins de 12 ans : principe de gratuité pour la visite guidée.

Ainsi, il vous est proposé d'approuver les conditions générales et particulières annexées à la présente délibération. Ces dernières seront consultables sur le site internet de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois, sur simple demande donnés dans les Bureaux d'information touristique, publiées dans les brochures proposant les produits, circuits, séjours ou packages et envoyées avec chaque devis.

Tarifs proposés en annexe

Sur proposition de Monsieur le Président et vu son rapport,

Après avis favorable du bureau du Pôle, le comité du Pôle après en avoir délibéré à l'unanimité :

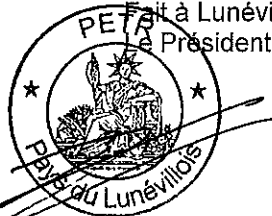
- **APPROUVE** les conditions permettant de fixer les tarifs des produits, circuits, séjours, packages touristiques de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois selon les conditions énoncées ci-dessus,
- **APPROUVE** les conditions générales et particulières de vente annexée à la présente,
- **AUTORISE** Monsieur le Président à signer tous les actes et pièces relatifs à cette affaire,
- **AUTORISE** Monsieur le Président à accorder des remises commerciales allant jusqu'à la gratuité.
- **PRECISE** que les crédits sont inscrits au budget principal 2018 et suivants.

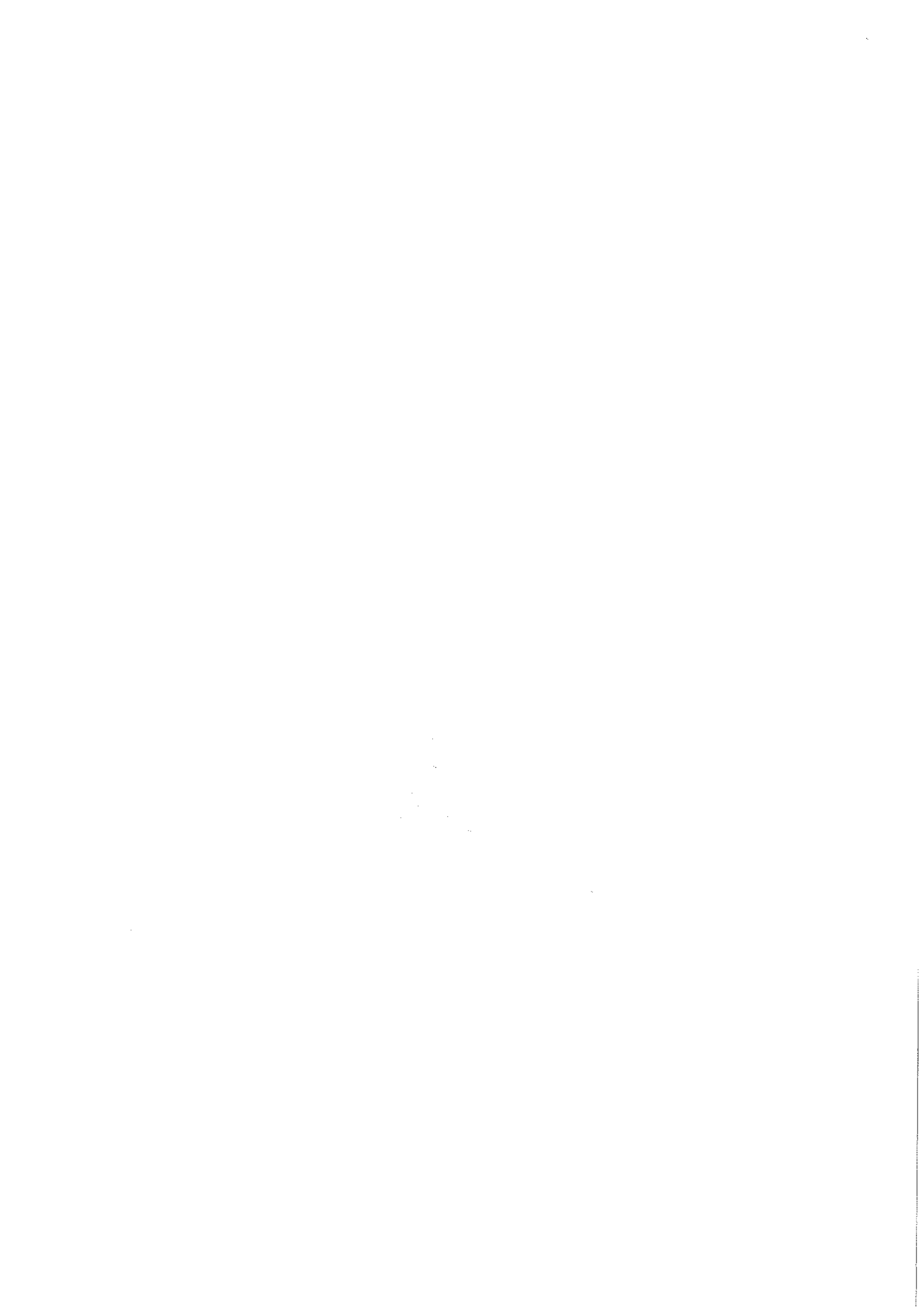
Ainsi délibéré les jours, mois et an que dessus.

Ont signé au registre les membres présents.

Pour extrait certifié conforme.

Fait à Lunéville
le Président,





Tarifs « guide »

Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois

Ces tarifs sont proposés sans les prestations autres que le guidage officié par les guides de la Maison du Tourisme uniquement.

Pour les groupes

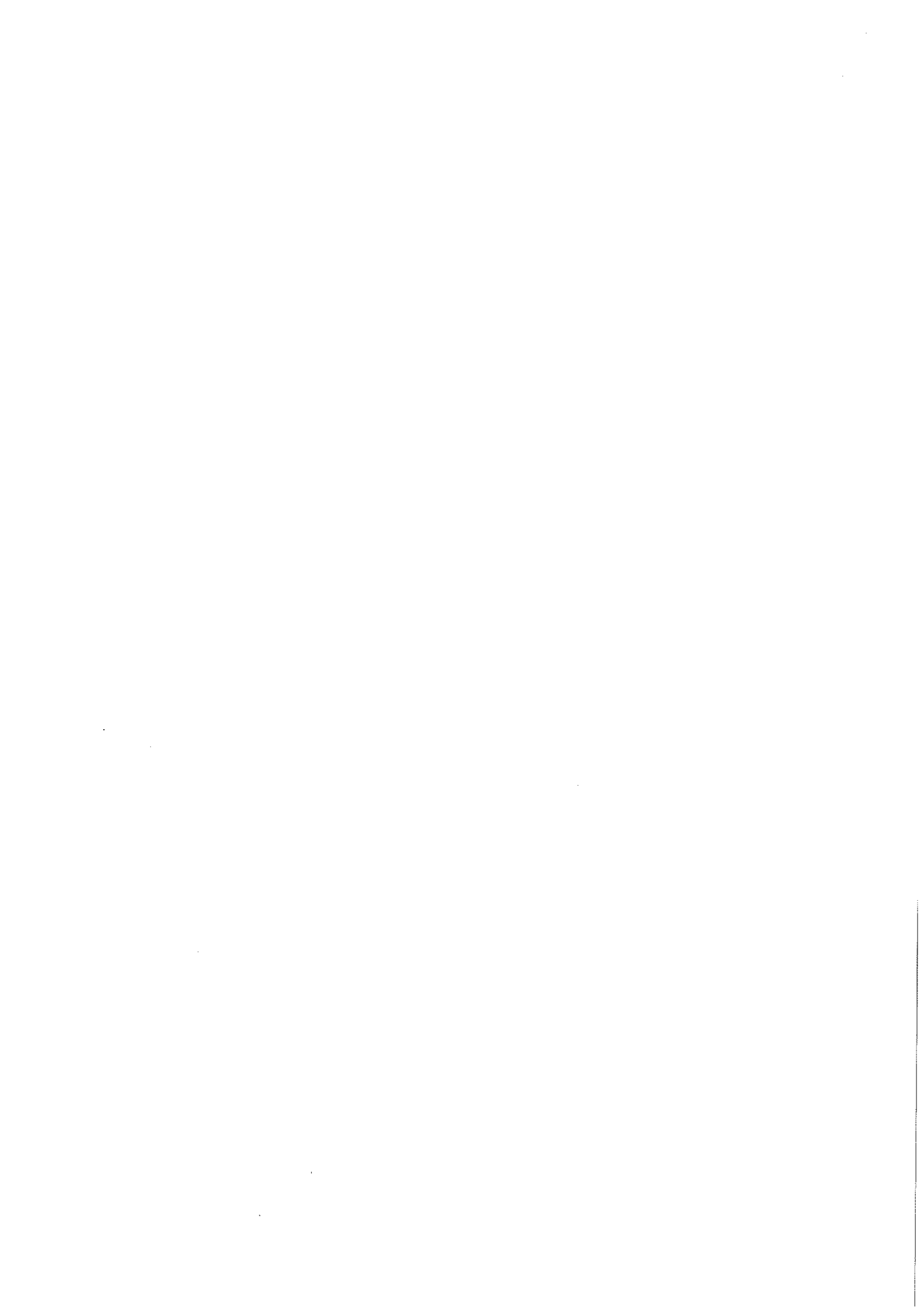
Visite en français, de 15 à 25 pers		
en semaine		dimanche et jours fériés
90 €	jusqu'à 2 heures	105 €
120 €	jusqu'à 3 heures	145 €
240 €	Journée	300 €

Visites en anglais et en allemand, de 15 à 25 personnes.		
en semaine		dimanche et jours fériés
130 €	jusqu'à 2 heures	145 €
160 €	jusqu'à 3 heures	185 €
320 €	Journée	380 €

Pour les
individuels

Visite pour individuel	
forfait 2 pers	30 euros
pers supplémentaire	5 euros







TOURISME EN
LUNÉVILLOIS

En concentré de Lorraine !

CONDITIONS DE VENTE - MAISON DU TOURISME DU PAYS DU LUNÉVILLOIS

Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro IM. M054170003.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CODE DU TOURISME

Contrat de vente de voyages et de séjours :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4° Le descriptif de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 et 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 par écrit 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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 prévisions 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, par écrit, 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.

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 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 ;
- à défaut, le vendeur est tenu de proposer au consommateur une modification ou un voyage de substitution, à l'exception des modifications apportées en matière de prix ; 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 représentant un pourcentage non négligeable 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 sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

MAISON DU TOURISME DU PAYS DU LUNÉVILLOIS

www.tourisme-lunevillois.com

✉ tourisme@lunevillois-tourisme.com

☎ +33 03 83 74 06 55

☎ +33 03 83 75 13 37

☎ +33 03 83 71 23 25

Lunéville 2 rue de la Tour Blanche

Baccarat 13 rue du Port

Saint Sauveur Lieu-dit Norroy

SOUS PREFECTURE
DE LUNÉVILLE

04 DEC. 2017

COURRIER ARRIVÉE

Siège social PETR 11 ter avenue de la Libération BP 70055 - 54300 LUNÉVILLE

Siret 200 051 134 00027 - APE 7990Z - Assurance RC Groupama Grand Est - Garantie financière Groupama assurance-crédit
IM054170003 - TVA intracommunautaire FR58 200 051 134



TOURISME EN LUNÉVILLOIS

En cœur de Lorraine !

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 – Dispositions légales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas, la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2 – Responsabilité

L'Office de Tourisme qui propose 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. Il ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 3 – Réservation

La vente de prestations simples ou de forfaits fera obligatoirement l'objet d'un contrat entre le service réceptif de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois et le client. Ce contrat devra préciser : la description de la prestation ou du produit, sa durée, son prix, la date et le lieu de rendez-vous.
La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du prix 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.

Article 4 – Règlement du solde

- 30 jours avant la date d'arrivée : deuxième versement d'arrhes de 30 % du montant total de la facture pro forma.

- une semaine avant l'arrivée : envoi de la répartition des chambres et règlement du solde, soit 40 %.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors aucun remboursement ne sera effectué.

Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à 3 fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de 40 € due au titre des frais de recouvrement.

Article 5 – Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous respect de l'article 98.

Article 6 – Bons d'échange

A son arrivée, le client se verra remettre des bons d'échanges à remettre aux prestataires.

Article 7 – Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat.

En cas d'arrivée tardive ou différée, ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir 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 8 – Annulation du fait du client

Toute annulation devra être notifiée par lettre recommandée au service groupes.

L'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient.

Sauf indications particulières :

- annulation à plus de trente jours avant le début du forfait : il sera retenu 10% du prix du séjour,
- annulation entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début du forfait : il sera retenu 25 % du prix du séjour,
- annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour avant le début du forfait : il sera retenu 50% du prix du séjour,
- annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour avant le début du forfait : il sera retenu 75% du prix du séjour,
- annulation moins de 2 jours avant l'arrivée : facturation de la totalité de la facture pro forma

Article 9 – Modification par le client d'un élément substantiel du contrat

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait changé, La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Le client ne peut, sauf accord de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncé par le client. Tout désistement survenant au plus tard sept jours francs avant la date du début de la prestation sera prise en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte. En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, il sera facturé 8 € de frais par dossier et à moins de 30 jours avant le forfait 13 € de frais, sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

Article 10 – Modification du fait du vendeur

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après en avoir été informé par la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées,
 - soit accepter la modification ou la substitution des lieux de prestations proposée 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 le client et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 11 – Annulation du fait du vendeur

Si la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. Le client, sans préjudice des recours en réparation et dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client de l'annulation ou d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

Article 12 – Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois, sans préjudice de recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation.

Si la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois.

Article 13 – Dommages

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurances Responsabilité Civile.

Article 14 – Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit-déjeuner ou la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé : supplément chambre individuelle.

Article 15 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois par lettre dans les trois jours qui suivent la survenance du litige. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Nancy.

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : GROUPAMA Grand Est, 101 route de Hausbergen, BP30014, Schillingheim, 67012 Strasbourg Cedex.

Garantie financière : montant 30 000 € - GROUPAMA Assurance-Crédit, 5 rue du Centre, 93199 Noisy-le-Grand cedex.

Article 16 – Révision des prix

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois ne peut être tenue pour responsable de cas fortuit, de cas de force majeure, d'impératifs liés à la sécurité ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois. Toutefois ce dernier s'engage à porter par écrit ces modifications à la connaissance du client.

MAISON DU TOURISME DU PAYS DU LUNÉVILLOIS

www.tourisme-lunevillois.com

✉ tourisme@lunevillois-tourisme.com

☎ +33 03 83 74 06 55

Lunéville 2 rue de la Tour Blanche

☎ +33 03 83 75 13 37

Baccarat 13 rue du Port

☎ +33 03 83 71 23 25

Saint Sauveur Lieu-dit Norroy

Siège social PETR 11 ter avenue de la Libération BP 70055 – 54300 LUNEVILLE

Siret 200 051 134 00027 - APE 7990Z - Assurance RC Groupama Grand Est – Garantie financière Groupama assurance-crédit
IM054170003 – TVA intracommunautaire FR58 200 051 134