

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 PREAMBULE

### Article 1.1 - Désignation du vendeur

**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAUTAIRE PROVENCE VERTE ET VERDON**  
EPIC enregistré au RCS de Draguignan sous le numéro 518 187 513,  
dont le siège social est sis Carrefour de l'Europe 83 170 Brignoles.

Téléphone : 09 94 72 04 21

Adresse mail : [resa@provenceverte.fr](mailto:resa@provenceverte.fr)

Représentant légal : Audrey FALCOU, Directrice

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours :  
IM 083100045

Garant financier : GROUPAMA 132 rue des Trois Fontanot 92000  
NANTERRE | Contrat n°4000714291/0

Assureur responsabilité civile professionnelle : MMA 14 boulevard  
Marie et Alexandre Oyan 72100 LE MANS | Contrat n°114 806 555

Adresse des sites internet de vente :

[www.provenceverteverdon.fr](http://www.provenceverteverdon.fr) | [www.sejourprovence.com](http://www.sejourprovence.com)

*Ci-après dénommé « L'Office de Tourisme »*

### Article 1.2 - Objet

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de Clients ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

### Article 1.3 - Définitions

**Client consommateur** : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente (BtoC).

**Client professionnel** : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (BtoB).

**Groupe** : Groupe préconstitué d'un minimum de 10 personnes payantes (sauf autre accord entre les parties).

**Prestation** : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

**Support durable** : tout instrument permettant au consommateur ou à l'Office de Tourisme de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

## ARTICLE 2 CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales et Particulières de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par l'Office de Tourisme et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare en avoir pris connaissance des présentes et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

## ARTICLE 3 INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le Client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client consommateur reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

## ARTICLE 4 PRIX ET TAXES ADITIONNELLES

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Le prix des hébergements ne comprend pas la taxe de séjour, qui est à régler à la réservation auprès de l'Office de Tourisme. A l'exception des séjours en hôtel pour lesquels la taxe de séjour est à régler sur place auprès de l'établissement. Elle est mentionnée sur le contrat de réservation et son montant peut être consulté à l'adresse suivante : <https://www.la-provence-verte.net/accueil/documentation/tarifs-taxe-de-sejour.pdf>

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, la taxe de séjour, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

## ARTICLE 5 REVISION DU PRIX

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des Prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du séjour.

En cas de diminution du prix, l'Office de Tourisme a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, l'Office de Tourisme apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait touristique ou de la Prestation, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## ARTICLE 6 RESERVATIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

### Article 6.1 - Modalités de réservation

L'Office de Tourisme propose un système de réservation à distance hors ligne, en ligne et un système de réservation au comptoir. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Les modalités de réservation applicables sont à consulter sur les Conditions Particulières de Vente applicables en fonction de la Prestation achetée par le Client.

#### **Article 6.2 - Modalités de paiement**

Le Client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des Prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale, parmi les suivantes :

- Par carte bancaire Visa ou Eurocard/Mastercard, via un TPE ou via un lien électronique de paiement sécurisé à distance
- Par chèque bancaire, à l'ordre de Régie OT Provence Verte Verdon
- Par virement (frais de virement à la charge du Client),
- Par chèques vacances et chèques vacances Connect,
- En espèces (maximum 300 €).

Pour les prestations réservables en ligne, le paiement doit être effectué en ligne.

A noter que les chèques vacances et les chèques bancaires pourront être envoyés par voie postale, dans un délai ne dépassant pas les 15 jours ouvrés avant la date de la prestation (cachet de la poste faisant foi).

**Important** : en cas de virement ou d'envoi postal de chèques et chèques vacances, il est rappelé au Client de ne pas oublier de préciser dans son envoi son nom, la date et le nom de la prestation et/ou son numéro de dossier/commande.

#### **ARTICLE 7 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Pour les Clients consommateurs, l'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

#### **ARTICLE 8 MODIFICATION DU CONTRAT**

##### **Article 8.1 - Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme**

L'Office de Tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la Prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ; des

conséquences de l'absence de réponse du Client 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 séjour ou de son coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre Prestation, l'Office de Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

##### **Article 8.2 - Modification à l'initiative du Client**

Tout séjour ou Prestation abrégée ou non consommée du fait du Client, ou commencée en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

Le prestataire n'est pas tenu de recevoir une personne non inscrite. L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les Prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- Toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme
- Toute modification des Prestations à l'initiative du Client non acceptée expressément par écrit par l'Office de Tourisme.

#### **ARTICLE 9 RESILIATION DU CONTRAT**

##### **Article 9.1 - Résiliation du contrat par le Client**

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la Prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l'Office de Tourisme par courriel ou par courrier recommandé avec avis de réception.

L'Office de Tourisme demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés selon la nature de la Prestation achetée et selon les échéanciers d'annulation précisés dans les Conditions Particulières de Vente.

La date de prise en compte de l'annulation sera celle du jour où l'Office de Tourisme sera prévenu par mail ou courrier recommandé.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme s'efforcera de proposer au Client un séjour de remplacement présentant les mêmes caractéristiques les plus semblables possibles au séjour initialement réservé. A réception de l'avis de proposition, le Client pourra par retour de mail soit accepter, soit refuser la proposition. Le cas échéant, l'Office de Tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

##### **Article 9.2 - Résiliation du contrat par l'Office de Tourisme**

L'Office de Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, L'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, L'Office de Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours.

2) L'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, L'Office de Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 10 CESSIION DU CONTRAT**

Le Client consommateur a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des Prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client consommateur ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

#### **ARTICLE 11 CONFORMITE**

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence pendant le séjour et dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement L'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 12 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

##### *Article 12.1 - Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et Prestations touristiques, l'Office de Tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux bénéficiaires des Prestations.

A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat (taille, âge etc), modalités de paiement.

##### *Article 12.2 - But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de Tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les Prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des Prestations réservées auprès de l'Office de Tourisme
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des Prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

##### *Article 12.3 - Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des Prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

##### *Article 12.4 - Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : <https://www.la-provence-verte.net/accueil/politique-confidentialite.php>.

##### *Article 12.5 - Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

Pour toute question relative à vos données personnelles, le Client peut contacter l'Office de Tourisme en envoyant un mail à : [rgpd@provenceverte.fr](mailto:rgpd@provenceverte.fr) ou un courrier à l'adresse suivante :  
Office de Tourisme Provence Verte & Verdon  
Carrefour de l'Europe 83170 BRIGNOLES.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet ([cnil.fr](http://cnil.fr)).

#### **Article 12.6 - Modification de la clause**

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, L'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### **ARTICLE 13 LANGUE DU CONTRAT**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 14 ASSURANCES**

L'assurance civile professionnelle de l'Office de Tourisme garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des Clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de Prestations tant du fait de l'Office de Tourisme que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

L'Office de Tourisme ne fournit pas d'assurance annulation. Si le Client souhaite en souscrire une, il devra se rapprocher d'une compagnie d'assurance spécialisée.

#### **ARTICLE 15 ENFANTS MINEURS**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, l'Office de Tourisme est tenu de communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Pour les prestations de loisirs :

Pour toutes les animations encadrées/accompagnées, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte, sauf mention spéciale. Pour les autres activités, la législation ou les règles de chaque structure s'appliquent. Renseignez-vous au préalable.

#### **ARTICLE 16 RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME**

##### **Article 16.1 - Responsabilité de plein droit**

L'Office de Tourisme est responsable de plein droit des Prestations contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

##### **Article 16.2 - Limitation de la responsabilité**

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total des Prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

#### **ARTICLE 17 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de l'Office de Tourisme comme du Client, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties, conformément à l'article L.211-2 du Code du tourisme.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **ARTICLE 18 AIDE AU VOYAGEUR**

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

L'Office de Tourisme sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

#### **ARTICLE 19 ACCESSIBILITE**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'Office de Tourisme invite ses Clients à se renseigner en cas de doute.

#### **ARTICLE 20 REGLEMENT DES LITIGES**

##### **Article 20.1 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

##### **Article 20.2 - Médiation**

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

### Article 20.3 - Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

### Article 20.4 - Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

### ARTICLE 21 PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour son séjour par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme, il NE bénéficiera PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, le Client réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas l'Office de Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès GROUPAMA. Les Clients peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

[Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI00036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI00036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

\*\*\*\*\*



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE : Billetterie évènements & loisirs

Ces Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre à la vente de billetterie d'activités de loisir ou de spectacle, effectuée par l'Office de Tourisme, c'est-à-dire aux ventes de billets datés ou valables pour une certaine période et pour une Prestation, ne constituant pas un forfait touristique et n'étant pas réservée par un groupe.

Elles se substituent et complètent les Conditions Générales de Vente pour les thèmes qui y sont abordées. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières de Vente priment sur les Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 1 PRIX ET NOMBRE DE PLACES

Le prix des billets (valeur faciale) est indiqué en euros toutes taxes comprises, hors éventuels frais de traitement ou d'envoi.

Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre de places définies par l'organisateur toutes catégories confondues et à défaut par l'Office de Tourisme. Une même personne ne peut effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

Sauf indication contraire, le nombre total de places cumulées par personne ne peut être supérieur à 15 pour un même spectacle et 20 pour une commande sur plusieurs spectacles.

Pour les activités de loisir, certaines prestations nécessitent un nombre minimum et/ou maximum de participants. Il sera indiqué à la réservation le cas échéant.

Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les manifestations ou les activités. Pour les spectacles proposant un tarif groupe, un minimum de places déterminé par l'organisateur est obligatoire. Pour les activités de loisirs, les avantages proposés ne s'appliquent qu'en cas de réservation via l'un des points de vente ou via la vente en ligne de l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

**Attention : un billet ne peut être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit billet.**

### ARTICLE 2 DISPONIBILITE

Les réservations de billets s'effectuent en temps réel. Dans ce contexte, l'Office de Tourisme informe le Client en temps réel sur la disponibilité des billets ou s'enquiert des disponibilités par téléphone auprès des organisateurs au moment de la passation de commande.

Les activités de loisir nécessitent impérativement d'être réservées au préalable dans l'un des bureaux de l'Office de Tourisme, ou en ligne pour les activités concernées par ce mode de réservation.

### ARTICLE 3 PLAN DE SALLE ET LOCALISATION DE PLACES POUR LES SPECTACLES

En fonction de la configuration de la salle et de l'évènement, il peut être proposé les places suivantes :

- Des places numérotées
- Des places faisant partie de plusieurs catégories, correspondant chacune à différentes zones de la salle, lesquelles peuvent être ou non numérotées
- Des places libres dans l'ensemble de la salle

La situation des places peut être indiquée sur un plan de salle si celui-ci est disponible. La localisation sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible.



Toutefois, en fonction de la dimension réelle de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis, soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places.

Les places qui seront attribuées à la réservation correspondent à la catégorie de places demandée. En revanche, il est possible que ces places, en fonction des disponibilités, soient séparées.

#### **ARTICLE 4 OBTENTION DES BILLETS**

##### *Article 4.1 - Contremarque*

L'Office de Tourisme remet au Client des contremarques après confirmation de la réservation et réception du paiement.

Pour les activités de loisir, les contremarques sont valables comme preuve d'achat et donnent accès à l'activité réservée.

Pour les spectacles, selon la manifestation, ces contremarques seront acceptées comme billets d'entrée ou devront être échangées contre des billets de l'organisateur à l'entrée de la salle.

##### *Article 4.2 Retrait*

Si le Client n'est pas en mesure de se rendre dans l'un des bureaux de l'Office de Tourisme pour retirer les billets réservés, ces derniers seront alors expédiés en priorité par courrier électronique, ou à défaut par courrier postal (sans coûts d'envoi), si le délai avant la prestation le permet (maximum 15 jours avant).

Cependant, l'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable pour toute perte ou retard de courrier qui engendrerait la non-obtention des billets dans un délai suffisant avant la date de la Prestation.

##### *Article 4.3 Sécurité*

Les contremarques commercialisées par l'Office de Tourisme sont pourvues d'un numéro de billet unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'arrivée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire des billets d'une quelconque manière, ou de les mettre à disposition à de telles fins. Le Client doit conserver son billet en lieu sûr et n'utiliser que les circuits de vente officiels.

L'organisateur peut refuser l'accès à l'évènement lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'une contremarque sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation de la contremarque correspondante. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant la contremarque afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité la contremarque dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la Prestation. Si le détenteur d'une contremarque est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Lors du contrôle d'accès, une pièce d'identité avec photo et en cours de validité pourra cependant être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression de contremarque dans la mesure où il ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite de la contremarque. Il ne sera remis au Client aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit.

#### **ARTICLE 5 MODIFICATION OU RESILIATION DU CONTRAT**

##### *Article 5.1 - Modification ou résiliation à l'initiative de l'Office de Tourisme*

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un évènement pour lequel le Client a réservé des billets, ce dernier accepte que l'Office de Tourisme dans la mesure du possible, lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, puisse utiliser les coordonnées transmises lors de la réservation, pour le tenir informé de la marche à suivre.

En cas d'annulation d'un spectacle, qui ne pourra se faire qu'à l'initiative de l'organisateur, le prix du billet sera remboursé.

En cas d'annulation d'une activité de loisir, qui pourra se faire par l'Office de Tourisme ou par l'organisateur notamment pour des raisons techniques (météo défavorable, fermeture des massifs forestiers...), un report de l'activité sera proposé au Client en priorité. Si le report n'est pas possible, la prestation sera remboursée en totalité.

Si le remboursement est accepté par l'Office de Tourisme, dans le cadre d'un des cas mentionnés ci-dessus, il n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Le Client est invité en tout état de cause à vérifier 24 heures avant la Prestation que celle-ci est bien maintenue sans modification, par téléphone au 04 94 72 04 21, ou directement auprès de l'organisateur du spectacle ou de l'activité.

##### *Article 5.2 - Modification ou résiliation à l'initiative du Client*

Les billets de spectacle ou d'activité de loisir ne sont pas remboursés même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangés, ni reportés à la demande du Client.

Des demandes exceptionnelles de la part du Client pour raisons graves (décès, maladie...) pourront être étudiées au cas par cas. Elles ne donneront lieu à modification ou annulation avec remboursement qu'avec accord conjoint de l'Office de Tourisme et de l'organisateur du spectacle ou de l'activité. L'office de tourisme devra en être averti avant la prestation, ou au plus tard dans les 7 jours qui la suivent.

\*\*\*\*\*



# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE :

## Groupes (BtoC & BtoB)

Ces Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre à la commercialisation de séjours et Prestations de groupe par l'Office de Tourisme.

Elles se substituent et complètent les Conditions Générales de Vente pour les thèmes qui y sont abordées. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières de Vente priment sur les Conditions Générales de Vente.

Un groupe au sens de ces Conditions Particulières de Vente correspond à un **groupe de minimum 10 personnes payantes (sauf accord spécifique)**.

### ARTICLE 1 DEVIS

Toute demande de réservation doit être effectuée à distance (par mail ou par téléphone). Elle peut ou non donner lieu à la rédaction d'un devis.

Si un devis est établi, il n'est en aucun cas l'équivalent d'une option. Le devis est établi sans garantie de disponibilité des prestataires. Il devra être retourné signé par le Client avec un bon pour acceptation daté, et dans le délai imparti précisé sur le devis.

### ARTICLE 2 ECHEANCIER DES RESERVATIONS ET DES MODALITES DE PAIEMENT

#### A la réservation

- Signature du contrat de réservation, acceptant les présentes conditions générales et particulières de vente, sur le nombre estimé de participants.
  - Paiement d'un acompte de 25% du montant total des prestations + frais de dossier (non-remboursables).
- La réservation ne deviendra ferme qu'à réception de ces éléments.

**14 jours avant l'arrivée pour une prestation sans hébergement**

**30 jours avant l'arrivée pour une prestation avec hébergement**

Point intermédiaire sur le nombre de participants estimé (à +/- 10 personnes).

**7 jours avant l'arrivée pour une prestation sans hébergement**

**21 jours avant l'arrivée pour une prestation avec hébergement**

- Confirmation définitive du nombre de participants
- Envoi de la facture au Client
- Règlement du solde obligatoire. Les documents de voyage ne seront envoyés qu'à réception du solde.

#### Le jour de la prestation

Toute personne confirmée, puis manquante le jour de la prestation, sera facturée.

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée directement au service commercial, par courrier ou par mail.

### ARTICLE 3 PRIX ET GRATUITES

Les prix indiqués sont des prix de « groupe », accordés pour un minimum de 10 personnes payantes et s'expriment Toutes Taxes Comprises. Ils ne sont pas garantis pour un nombre inférieur.

Une gratuité est accordée pour le groupe, à partir de 20 payants. Des exclusions sont susceptibles d'être appliquées et seront alors indiquées dans le détail du contrat.

Pour les groupes scolaires : 1 gratuité « accompagnant » accordée pour 8 enfants.

Les prix ne comprennent pas le transport, l'assurance annulation, les dépenses d'ordre personnel, et toute autre prestation non mentionnée dans les programmes.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

Chaque dossier ouvert entraîne la facturation des frais suivants :

- Pour une prestation unique : 5 €
- Dès 2 prestations : 12 €
- Pour un séjour (au moins 1 nuitée) : 20 €

### ARTICLE 4 DEROULEMENT DES PRESTATIONS

#### Article 4.1 - Indications pratiques

La durée de chaque prestation est stipulée sur le contrat de réservation.

Les horaires de rendez-vous indiqués sur les documents de voyage sont à respecter impérativement, afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

Des solutions d'itinéraires et de stationnement peuvent être conseillées par l'Office de Tourisme. Cependant, ce dernier ne saurait être tenu responsable de complications liées à la circulation au moment de l'arrivée du Client sur place. Seuls les responsables ou gestionnaires des sites peuvent être sollicités sur ces questions.

#### Article 4.2 - Retard

Les prestataires ne sont pas tenus d'assurer la prestation réservée, au-delà d'une ½ heure de retard du Client sur place.

Toute prestation partiellement ou non consommée pour cause de retard excessif ou de départ prématuré sera entièrement facturée.

Toute prestation décalée du fait d'un retard du Client et entièrement consommée pourra être majorée sur des forfaits supérieurs.

#### Article 4.3 - Bons d'échanges

Le Client doit se présenter au(x) prestataire(s) muni des bons d'échange correspondant aux prestations réservées. Toutes prestations supplémentaires demandées par le Client, non mentionnées dans les bons d'échanges, devront être réglées sur place directement au prestataire.

### ARTICLE 5 ECHEANCIER DES MODALITES D'ANNULATION Calculées sur le prix total du dossier à date

#### 5.1 - Frais d'annulation pour une prestation sans hébergement

- De 14 à 8 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 25 %
- De 7 à 3 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 50 %
- < 3 jours ou non présentation :  
Frais d'annulation 100 %

#### 5.2 - Frais d'annulation pour une prestation avec hébergement

- De 30 à 22 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 25 %
- De 21 à 15 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 50 %
- De 14 à 7 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 75 %
- < 7 jours ou non présentation :  
Frais d'annulation 100 %

\*\*\*\*\*



# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE :

## Courts séjours à thème et Locations de meublés de tourisme

Ces Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation de courts séjours à thème et de location de meublés de tourisme. Elles se substituent et complètent les Conditions Générales de Vente pour les thèmes qui y sont abordées. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières de Vente priment sur les Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 1 ECHEANCIER DES RESERVATIONS ET DES MODALITES DE PAIEMENT

Toute réservation de séjour doit être effectuée à distance (par mail ou téléphone).

#### *A la réservation : à + 30 jours avant l'arrivée*

- Signature du contrat de réservation, acceptant les présentes conditions générales et particulières de vente
- Paiement d'un acompte de 25% du montant total du prix du séjour  
La réservation ne deviendra ferme et définitive qu'à réception de ces éléments.

#### *A la réservation : ≤ 30 jours avant l'arrivée*

- Signature du contrat de réservation, acceptant les présentes conditions générales et particulières de vente
- Paiement du montant total du prix du séjour  
La réservation ne deviendra ferme et définitive qu'à réception de ces éléments.

Dès réception du solde, l'Office de Tourisme adresse au Client les documents de voyage, que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée.

### ARTICLE 2 ARRIVEE

Le Client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur le(s) bon(s) d'échange transmis par l'Office de Tourisme. Le(s) bon(s) d'échange devront être présentés au(x) prestataire(s) correspondant.

En cas d'arrivée en dehors des heures prévues, le Client est tenu de prévenir le prestataire dont les coordonnées sont précisées sur le(s) bon(s) d'échange. En tout état de cause, l'accueil pourrait être fermé et des frais supplémentaires retenus.

### ARTICLE 3 CAPACITE ET PRIX DE L'HEBERGEMENT

Le présent contrat est établi pour un hébergement avec une capacité maximum de personnes, indiquée au contrat. Si le nombre d'occupants n'est pas conforme, l'établissement est en droit de refuser les personnes supplémentaires.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour deux personnes dans un hôtel ou une chambre d'hôtes, un supplément single sera appliqué.

### ARTICLE 4 SPECIFICITES ACHAT DE SEJOUR-CADEAU

Le paiement de la totalité du montant du séjour-cadeau est à verser dès la réservation.

Le séjour est valable jusqu'à la date mentionnée sur le bon-cadeau. Passé ce délai, celui-ci n'est plus utilisable, ni remboursable. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas de perte ou de vol.

### ARTICLE 5 SPECIFICITES SEJOUR EN LOCATION MEUBLEE

#### *Article 5.1 - Inventaire*

Pour les locations de meublés de tourisme, un inventaire est établi en commun et signé par le Client et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ de la location.

Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. L'état de propreté de la location à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant la période de location et avant son départ, sauf s'il a souscrit un forfait ménage auprès du loueur directement.

#### *Article 5.2 - Utilisation des lieux*

Le Client devra assurer le caractère paisible de la location et en faire usage conformément à la destination des lieux. Il est tenu de respecter le règlement intérieur de l'hébergement le cas échéant.

#### *Article 5.3 - Dépôt de garantie (ou caution)*

A l'arrivée du Client, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué dans la fiche descriptive est demandé par le propriétaire au Client.

Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué au départ du locataire (ou dans les jours qui suivent), déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées et sur présentation de justificatifs.

### ARTICLE 6 ECHEANCIER DES MODALITES D'ANNULATION Calculées sur le prix total du dossier

- De 30 à 22 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 25 %
- De 21 à 15 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 50 %
- De 14 à 7 jours avant l'arrivée :  
Frais d'annulation 75 %
- < 7 jours ou non présentation :  
Frais d'annulation 100 %

\*\*\*\*\*

