

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SEJOURS

Nos conditions générales de vente sont régies par les articles 95 à 103 du titre VI du décret d'application 94.490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi n°92.645 du 13 juillet 1992, régissant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation de voyages ou de séjours.

Art. 95 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre.

En cas de vente 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 le présent titre.

Art. 96 - 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 et 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) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement de 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 21 jours avant le départ ;
- 8) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier du paiement du solde ;
- 9) les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 de présent décret ;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102, et 103 ci-après ;
- 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.

Art. 97 - 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.

Art. 98 - 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 de transport 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, 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 100 ci-après
- 9) l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services, telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquements 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 : en tout état de cause, 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 accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 résiliation de voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants. Conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus ;

14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

16) les précisions 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 10 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 nom, 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.

Art. 99 - 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 accusé 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.

Art. 100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art. 101 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties : toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 supporté 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.

Art. 103 - 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 préjuger 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE SEJOURS

ARTICLE 1 – PAIEMENT

L'intégralité du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Pour une réservation prise plus de 30 jours avant la date du début du séjour, le règlement s'effectue par un acompte de 25%, puis par un paiement équivalent au solde. La réservation devient ferme et définitive à réception de l'acompte. Pour une réservation prise moins de 30 jours avant la date du début du séjour, le paiement total du séjour est effectué en un seul règlement. Les éventuels frais, en cas de paiement par virement bancaire, sont à la charge du client. Pour les séjours-cadeaux, le paiement s'effectue par l'envoi du chèque-cadeau ou du bon-cadeau.

ARTICLE 2 – PRIX

Les prix indiqués n'incluent pas les extra et les transports, sont révisibles à tous moments en cas de modifications économiques et s'entendent en euros. La taxe de séjour est à régler à la réservation et mentionnée sur le contrat de réservation.

En demi-pension et pension complète, les prix s'entendent par jour et par personne et n'incluent pas les frais de boissons prises pendant les repas.

Pour une personne seule dans une chambre double, un supplément single sera appliqué. En chambre seule, les prix s'entendent pour la chambre.

TAXE DE SEJOUR

Montant / adulte / nuit :

- Hôtels de tourisme, meublés de tourisme et résidences de tourisme 5* 2,00 €
- Hôtels de tourisme, meublés de tourisme et résidences de tourisme 4* 1,50 €
- Hôtels de tourisme, meublés de tourisme et résidences de tourisme 3* 1,00 €
- Hôtels de tourisme, meublés de tourisme et résidences de tourisme 2* & 1* 0,75 €
- Tous villages vacances 1 à 5* 0,75 €
- Toutes chambres d'hôtes 0,75 €
- Terrains de camping et établissements de plein air équivalent 3, 4 & 5* 0,50 €
- Terrains de camping et établissements de plein air équivalent 1 & 2* 0,22 €
- Tout hébergement sans classement, à l'exception des hébergements de plein air :
(((Prix/nuit HT ÷ nb total d'occupants) × 1%) + 10% taxe additionnelle*) × nb de personnes assujetties à la TDS × nb de nuit

* Au profit du Conseil Départemental du Var

ARTICLE 3 - FRAIS D'ANNULATION

3a - Séjours classiques

En cas d'annulation du client, les frais suivants seront retenus en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de début du séjour.

- A + de 30 jours Frais de dossier de 13 €
- De 30 à 21 jours 25% du séjour
- De 20 à 8 jours 50% du séjour
- De 7 à 2 jours 75% du séjour
- Moins de 2 jours et non présentation 100% du séjour

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.

3b - Séjours cadeaux

En cas d'achat d'un séjour-cadeau, le séjour est valable jusqu'à la date mentionnée sur le bon cadeau ou le chèque cadeau. Passé ce délai, celui-ci n'est plus utilisable, ni remboursable. Aucun remboursement ou échange n'est possible après confirmation de la réservation. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas de perte ou de vol.

ARTICLE 4 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

En cas d'arrivée tardive, de départ prématuré, de réduction du nombre de personnes par rapport au dossier initial, aucun remboursement ne sera effectué. Le prestataire d'hébergement n'est pas tenu de recevoir une personne non inscrite.

ARTICLE 5 - MODIFICATION OU ANNULATION DE LA PART DE L'ORGANISATEUR

Dans le cas où le séjour réservé par le client devrait être modifié ou annulé par l'Office de Tourisme de La Provence Verte du fait de tiers défaillants, de circonstances extérieures ou de cas de forces majeures, l'Office de Tourisme de La Provence Verte s'efforcera de proposer au client un séjour de remplacement présentant les caractéristiques les plus semblables possibles au séjour initialement réservé. A réception de l'avis, le client pourra par retour de courrier soit mettre fin à la réservation soit accepter le séjour modifié.

En cas d'annulation d'une partie du forfait, le jour même de la prestation, pour cause de force majeure, le client se verra remboursé de la partie correspondant à la prestation annulée dans un délai de 30 jours.

ARTICLE 6 – LITIGES

Toute réclamation relative à un séjour devra être adressée à l'Office de Tourisme de La Provence Verte par pli recommandé dans un délai de 8 jours à compter du jour de départ. Tout litige mentionné au delà de ce délai ne sera plus pris en considération. L'Office de Tourisme de La Provence Verte fera en sorte d'apporter une solution rapide aux litiges qui peuvent survenir. Toutefois, l'Office de Tourisme de La Provence Verte sera obligé dans la plupart des cas d'effectuer une enquête auprès des hébergeurs et des prestataires de services. Sa réponse définitive dépendra de la célérité de ces derniers. En tout état de cause, l'Office de Tourisme de La Provence Verte faisant appel à plusieurs catégories de prestataires de services pour l'exécution de ses séjours, ne peut être confondu avec ceux-ci qui conservent à l'égard de tous clients les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation.

ARTICLE 7 - CLAUSES ATTRIBUTIVES DE COMPETENCES

Tout litige sera soumis au droit français, le tribunal compétent sera celui sis dans la juridiction de Brignoles.

CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES POUR LA RESERVATION DE LOCATIONS MEUBLEES

ARRIVEE

Le locataire doit se présenter le jour précisé sur le présent contrat. Les arrivées se font à 16h et les départs avant 10h pour les séjours à la semaine ; les séjours week-ends vont du vendredi 16h au dimanche 16h. En cas d'arrivée avancée, tardive ou différée, le locataire doit prévenir le propriétaire.

ETAT DES LIEUX

Un inventaire est établi en commun et signé par le locataire 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 locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant la période de location et avant son départ.

UTILISATION DES LIEUX

Le locataire devra assurer le caractère paisible de la location et en faire usage conformément à la destination des lieux.

CAPACITE

Le présent contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de locataires dépasse la capacité d'accueil, le propriétaire peut refuser les personnes supplémentaires.

DEPOT DE GARANTIE OU CAUTION

A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué dans la fiche descriptive de la location du présent contrat, est demandé par le propriétaire. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées. En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure mentionnée sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

ASSURANCES

Le locataire est responsable de tous dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques et doit au minimum être protégé par son assurance responsabilité civile. Le prix n'inclut pas les assurances : annulation, assistance et rapatriement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BILLETTERIE D'ACTIVITES AMUSEZ-VOUS OU BILLETTERIE DE SPECTACLES

PREAMBULE

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales régissent exclusivement les ventes de billets d'activités Amusez-vous ou de spectacles dans les points de vente de l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon intervient comme intermédiaire au nom des organisateurs/fournisseurs de Billetterie et pour le compte de ces derniers. En conséquence, les présentes conditions générales de vente ne concernent que les prestations de vente de billetterie et pas les spectacles ou les activités eux-mêmes.

ARTICLE 1 - PRIX ET NOMBRE DE PLACES

1.1 Les prix des billets (valeur faciale) sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors participation aux éventuels frais de traitement. Le prix figurant sur le billet est le prix global payé par le client. Le prix payé par le client ne peut être modifié sans l'accord de l'organisateur de la prestation. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit billet. 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 Provence Verte & Verdon. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

1.2 Différents types de tarifs peuvent vous être proposés, notamment selon les manifestations ou les activités.

Pour les spectacles proposant un tarif groupes, un minimum de places déterminé par l'organisateur est obligatoire (généralement entre 15 et 20, sauf exceptions).

Pour l'opération Amusez-vous, les avantages proposés ne s'appliquent qu'en cas de réservation via l'un des points de vente de l'OT Provence Verte.

1.3 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 Amusez-vous, certaines prestations nécessitent un nombre minimum et/ou maximum de participants. Il vous sera indiqué à la réservation le cas échéant.

1.4 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

1.5 L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon 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.

1.6 Les places de spectacles ou d'activités Amusez-vous demeurent la propriété de l'organisateur jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon.

ARTICLE 2 - DISPONIBILITÉ

Les réservations de billets de spectacles s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, notre serveur nous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande.

Les activités Amusez-vous nécessitent impérativement d'être réservées au préalable dans l'un des bureaux de l'Office de Tourisme de La Provence Verte. Selon les activités, notre serveur nous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande ou nos équipes d'accueil s'enquêtent des disponibilités par téléphone auprès des organisateurs au moment de la passation de votre commande.

ARTICLE 3 - PLANS DE SALLES ET LOCALISATION DES PLACES POUR LA BILLETTERIE DE SPECTACLES

En fonction de la configuration de la salle et de l'évènement, il peut vous 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

Dans le courant de votre réservation, vos places peuvent être indiquées 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 vos places.

ARTICLE 4 - PAIEMENT

Selon le délai existant entre la date à laquelle vous effectuez votre réservation, et la date à laquelle se déroule la manifestation ou l'activité Amusez-vous, vous aurez le choix ou non entre plusieurs modes de paiement.

Si la prestation se déroule à plus de 15 jours de la date de la réservation

Vous pouvez vous rendre dans un point de vente : tous les modes de paiement sont proposés (chèques vacances, espèces, chèque bancaire ou carte bancaire).

Si vous ne pouvez pas vous rendre sur place : le paiement peut se faire soit par téléphone, avec la transmission d'un numéro de carte bancaire, soit par courrier, avec l'envoi de chèques vacances ou d'un chèque bancaire. Les billets vous seront alors expédiés par courrier, à réception du règlement. L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon ne saurait être tenu pour responsable pour tout retard pris lors de l'envoi du chèque.

N'oubliez pas de nous préciser dans votre envoi le nom du spectacle, la date et le nombre de places qui correspond à votre règlement.

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

Si le délai entre la date de réservation et la date de la prestation est inférieur à 15 jours

Vous pouvez vous rendre dans un point de vente : tous les modes de paiement sont proposés (chèques vacances, espèces, chèque bancaire ou carte bancaire).

Si vous ne pouvez pas vous rendre sur place : le délai n'est pas suffisant pour pouvoir assurer un paiement par courrier. Par conséquent, seul le paiement par carte bancaire vous est proposé en nous transmettant un numéro de carte bancaire par téléphone. Les billets vous seront alors expédiés par mail, à réception du règlement.

Les chèques bancaires sont à faire à l'ordre de REGIE OT PROVENCE VERTE et à expédier à l'adresse de l'antenne de l'OT Provence Verte que vous avez contacté.

Cartes bancaires acceptées : Carte Bleue, Visa et Eurocard-Mastercard

ARTICLE 5 - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Elles nous permettent également de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour laquelle vous avez réservé des places. Dans le cadre de l'organisation de la prestation et de votre commande, les données sont également susceptibles d'être communiquées aux organisateurs/producteurs pour le compte duquel nous intervenons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer à Office de Tourisme Provence Verte & Verdon Carrefour de l'Europe 83170 BRIGNOLES, en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence d'achat. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Par notre intermédiaire, vous pourrez également être amenés à recevoir par mail des offres ou propositions. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande par courrier à Office de Tourisme Provence Verte & Verdon Carrefour de l'Europe 83170 BRIGNOLES

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon et ses clients.

ARTICLE 6 - OBTENTION DES BILLETS

6.1 Contremarque. L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon vous remet des contremarques au moment de votre réservation.

Pour les activités Amusez-vous : les contremarques sont valables comme preuve d'achat et vous donne 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, 30 min avant le début du spectacle.

6.2 Expédition. Si vous n'êtes pas en mesure de vous rendre dans l'un des bureaux de l'OT Provence Verte pour retirer vos billets, le mode privilégié d'expédition sera le mail, surtout si la date de la prestation est à moins de 15 jours. L'expédition par courrier reste possible et n'engendre pas de coût d'envoi. Cependant, l'OT Provence Verte 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.

6.3 Sécurité . Nos contremarques 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 et ne vous procurera aucun avantage. 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 le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. Utilisez exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter votre billet. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'accès à la prestation 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 vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

6.4 L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon 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 7 - ANNULATION, REMBOURSEMENT, UTILISATION

7.1 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

7.2 Modification ou annulation pour une billetterie de spectacle

Un billet de spectacle ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation d'un spectacle. En cas d'annulation du spectacle, seul le prix du billet sera remboursé.

7.3 Modification ou annulation pour une activité Amusez-vous

Aucun report, remboursement, reprise ou échange ne sera effectué à la demande du client, même en cas de perte ou de vol. Les seules causes d'annulation ou de report sont les cas de force majeure (accident grave, décès, maladie...), sur présentation d'un justificatif.

En cas d'annulation ou de modification de la part de l'OT, de l'organisateur ou pour cause de 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.

7.4 Remboursement

Si le remboursement est accepté, 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.

7.5 À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour lequel vous avez réservé des billets, vous acceptez que l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon dans la mesure du possible, lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, puisse utiliser les coordonnées que vous avez communiquées lors de la réservation, pour vous tenir informés de la marche à suivre.

Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre 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 Amusez-vous.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET LITIGES

L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon faisant appel à plusieurs catégories de prestataires, ne peut être confondu avec ceux-ci qui conservent à l'égard de tous clients les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation. L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon ne pourra également être tenu pour responsable en cas de modification ou annulation de prestation, due à des intempéries, force majeure, grève ou manifestation.

Pour les activités Amusez-vous : toute réclamation devra être adressée à l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon par pli recommandé dans un délai de 8 jours suivant la date de la prestation. Tout litige mentionné au-delà de ce délai ne sera plus pris en considération. L'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon fera en sorte d'apporter une solution rapide aux litiges qui peuvent survenir. Toutefois, l'Office de Tourisme Provence Verte & Verdon sera obligé dans la plupart des cas d'effectuer une enquête auprès des organisateurs. Sa réponse définitive dépendra de la célérité de ces derniers.

ARTICLE 9 - CLAUSES ATTRIBUTIVES DE COMPETENCES

Tout litige sera soumis au droit français, le tribunal compétent sera celui sis dans la juridiction de Brignoles.