

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME VAL DE SIOULE 2023

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Val de Sioule préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.valdesioule.com](http://www.valdesioule.com)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergement, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposées par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à [gannat@vdstourisme.com](mailto:gannat@vdstourisme.com), soit par courrier à la Maison du Tourisme de Gannat – La Hall/ Champ de Foire - 03800 Gannat.

Toute commande sera considérée comme définitive à compter :

- d'une part de la réception du contrat complété, daté et signé. Les éléments du contrat relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

- et d'autre part, de la réception de l'acompte représentant 50 % de la somme totale à la réservation.

Une exception, dans le cas d'une visite sèche (sans prestation associée), l'intégralité du règlement peut être donné le jour de la prestation, directement au guide, sauf pour le Château de Chareil- Cintrat où l'intégralité de la somme devra être payée avant la prestation.

Le contrat quant à lui, doit être complété, daté et signé comme indiqué précédemment. A partir de deux visites sèches, un acompte sera demandé.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du ou des bon(s) d'échange.

#### 2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet et/ou contrat. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle ou single". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

#### 2-3 Pour la réservation de visites guidées

Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêt préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Une fois formé, le groupe doit rester uni. Les règles de sécurité routière doivent être respectées. Les vidéos sont interdites.

#### 2-3-1 Groupes

Un groupe est constitué de minimum dix personnes. Certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et leur capacité.

Pour les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OT, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées et il est rappelé dans le contrat et bon d'échange.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour certaines visites guidées est de 50 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation d'un 2<sup>ème</sup> guide doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le 2<sup>ème</sup> guide sera facturé.

#### 2-3-2 Individuels

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de 10 participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV.

Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

### 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

### 4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

Et pour les prestations incluant un hébergement, la taxe de séjour n'est pas incluse au prix. La taxe de séjour est à payer sur place, directement auprès de l'hébergeur.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'OT justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

L'office de Tourisme Val de Sioule fixe ses frais de dossier à 15 euros par dossier.

### 5. Paiement

Pour les groupes, toute inscription fait l'objet du paiement d'un acompte à la réservation et d'un solde intervenant maximum 3 jours après la prestation. Une exception, dans le cas d'une seule visite sèche, l'intégralité du règlement peut être donné le jour de la prestation, directement au guide sauf dans le cas d'une visite sèche au château de Chareil-Cintrat. Le règlement doit être envoyé minimum 7 jours avant la visite à l'office de tourisme Val de Sioule.

A partir de deux visites, un acompte de 50% de la somme sera demandé par le service groupes.

Le paiement s'effectue :

-Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme Val de Sioule, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

-Par virement administratif.

-Par Chèque Vacances : il est possible de régler par Chèques Vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Quinze jours avant le début du séjour, l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

### 6. Conditions d'annulation

#### 6.1 Du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [gannat@vdstourisme.com](mailto:gannat@vdstourisme.com), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OT de Gannat –Hall Champ de Foire - 03800 Gannat

- Annulation par un individuel ou par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit dans le cas d'une journée combinant plusieurs prestations ou dans le cas d'un séjour :

-Avant 30 jours : 10%

-De 30 à 8 jours avant le début de la prestation : 50 %

-De 7 jours à 2 jours avant le début de la prestation = 75%

-Moins de 2 jours avant le début de la prestation = 90%

Annulation au dernier moment = 100 %

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

- Annulation par un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit dans le cas d'une journée combinant plusieurs prestations ou dans le cas d'un séjour :

-Avant 30 jours : 10%

-De 30 à 8 jours avant le début de la prestation : 50 %

-De 7 jours à 2 jours avant le début de la prestation = 75%

-Moins de 2 jours avant le début de la prestation = 90%

-Annulation au dernier moment = 100 %

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

-Dans le cas d'une annulation d'une visite sèche uniquement sans autre prestation, le groupe doit prévenir le guide au moins 7 jours à l'avance. Dans le cas contraire, 15 euros de frais de dossier sera retenu. Si le jour J, l'effectif est inférieur à 10 personnes, le nombre minimum pour composer un groupe sera facturé, à savoir 10 personnes.

#### 6.2 Du fait de l'OT

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur à 10 personnes et que le l'OT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 45 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,

- 40 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,

- 30 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours (séjour sans nuitée).

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. 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 d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

### **6.3 Remboursement pour annulation**

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **7. Modification**

### **7.1 Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [gannat@vdstourisme.com](mailto:gannat@vdstourisme.com) ou [accueil@vdstourisme.com](mailto:accueil@vdstourisme.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### **7.2 Modification du fait de l'OT**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OT sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

### **8. Retard / dépassement d'horaire**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 04 70 90 17 78. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### **9. Responsabilité**

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OT, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OT ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OT remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

### **10. Assurance**

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

### **11. Protection des données personnelles**

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [accueil@vdstourisme.com](mailto:accueil@vdstourisme.com), soit par courrier à OT Val de Sioule –Rue M. Berthelot-03500 Saint -Pourçain-Sur-Sioule, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OT de Val de Sioule et e-mail du responsable du traitement des données personnelles [audreygervais@vdstourisme.com](mailto:audreygervais@vdstourisme.com). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **12. Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.valdesioule.com](http://www.valdesioule.com) causant un préjudice quelconque à l'OT de Val de Sioule ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **13. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

### **14. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : [gannat@vdstourisme.com](mailto:gannat@vdstourisme.com) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Cusset pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

