

Conditions générales de vente Office de Tourisme du Carladès

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme du Carladès, EPIC, enregistrée sous le numéro 49352655200010 à Aurillac dont le siège social est sis Avenue André Mercier 15800 Vic sur Cère.

Téléphone : 04 71 47 50 68

Adresse mail : tourisme@carlades.fr

Représentant légal : Mathieu ALLAIN en sa qualité de Directeur

Assureur responsabilité civile professionnelle : Groupama d'Oc, 13 Bvd de la République, 12005 RODEZ

Adresse du site internet de vente : <https://boutique.carlades.fr/>

Ci-après dénommé « Office de Tourisme »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la mise en place de billetterie en ligne par l'Office de Tourisme de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des Partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

Client : 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.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de Tourisme du Carladès.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de Tourisme du Carladès.

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).

Groupe : Il peut être constitué d'un nombre variable de participants selon l'activité vendue. Le groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat d'une prestation qui est commune. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membre du groupe.

Peut aussi constituer un groupe un ensemble un ensemble de clients préconstitué souhaitant réserver l'intégralité d'une prestation pour son compte exclusif.

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 du Carladès.

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 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 avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Article 3 – Informations précontractuelles

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

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat. Il inclut les visites mentionnées, l'accompagnement du groupe par nos services.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le transport sur place, les assurances facultatives, ni les dépenses personnelles.

Article 4.2. 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, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. espèces,
- b. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) à partir de 10 €
- c. par chèque bancaire,
- d. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- e. par chèques vacances.

Article 5 – Révision 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.

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 voyage ou 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 ou du service de voyage, 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 – Réservations et paiement

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

La réservation en ligne s'effectue selon les étapes suivantes :

- ✓ Choix des prestations et validation panier,
- ✓ Renseignement du formulaire de saisie informations personnelles,
- ✓ Saisie des prestations supplémentaires / optionnelles (si la prestation choisie implique un choix supplémentaire),
- ✓ Validation des conditions générales et particulières de vente,
- ✓ Validation du contenu du panier,
- ✓ Paiement en ligne par carte bancaire,
- ✓ Réception d'un mail de confirmation.

La réservation au comptoir s'effectue selon les étapes suivantes :

- ✓ Choix de la prestation avec l'expert de territoire,
- ✓ Consignes par l'expert de territoire,
- ✓ Le Client indique les dates souhaitées et le nombre de personnes,
- ✓ Paiement de la prestation après avoir lu et accepté sans réserve les CGV,

- ✓ L'expert de territoire remet au Client une confirmation de réservation (Ticket / Billet / Facture) qui peut lui être envoyée aussi par mail.

La réservation est considérée comme ferme et définitive après réception du paiement par l'Office de Tourisme.

Les modalités de paiement diffèrent en fonction de des prestations réservées comme suit :

Prestations individuelles (visites, excursions, locations) : l'intégralité du prix est à régler à la réservation.

Groupe : cf. CPV – Groupe.

Location de portes bébés : Caution de 60€ par porte bébé à verser obligatoirement par chèque ou carte bancaire.

Location de raquettes à neige (par paire) : Caution de 60 € par paire à verser obligatoirement par chèque ou carte bancaire.

Location de bâtons de randonnées (par paire) : Caution de 10 € par paire à verser obligatoirement par chèque ou carte bancaire.

Location de luges : caution de 10 € par luge à verser obligatoirement par chèque ou carte bancaire.

A la restitution du ou des biens loués, la caution est restituée au Client déduction faite des éventuels dommages. A cette fin, le Client autorise l'Office de Tourisme à prélever sur la caution les sommes dues :

- En réparation des dégradations et vols dont les coûts sont fixés en annexe
- A titre d'indemnisation pour restitution tardive des biens loués.

Avant d'effectuer toute réservation, il est demandé au Client de bien vouloir vérifier qu'il remplit les conditions spécifiques et s'engage à respecter les règles spécifiques à certaines prestations qu'il souhaite réserver (voir article 7).

Article 7 – Spécificités

En cas de non-respect de ces règles spécifiques applicables à la réservation de certaines activités et excursions ou de négligence de la part du Client,

l'Office de Tourisme se dégage de toute responsabilité.

- Visites guidées et excursions :

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.

Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de circulation et suivre les conseils du guide.

Lorsque le déjeuner est un pique-nique merci de prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

L'Office de Tourisme et le guide se réservent le droit d'annuler une visite en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (arrêté préfectoral notamment).

Le prestataire/intervenant et/ou l'office de tourisme se réservent le droit de refuser des participants si ces derniers ne respectent pas les spécificités requises (ex ; équipements, âge des enfants, présence d'animaux de compagnie...).

Article 7 – Absence de droit de rétractation

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 sans 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 voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est 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 abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

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.

Article 9 – Résiliation 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 lettre recommandée 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 l'échéancier correspondant à la prestation :

Prestation individuelle sèche (excursion, activité, visite seule) :

- annulation plus de 48h avant la prestation : aucun frais sera retenu et l'Office de Tourisme remboursera les sommes déjà versées.

- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme, aucun remboursement sera possible.

Groupe : cf. Se référer aux Conditions Particulières de Vente – Groupe.

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 procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de Tourisme de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

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 l'activité est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par téléphone l'annulation de l'activité au Client

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 téléphone l'annulation de l'activité au Client.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client 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.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client 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. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'Office de Tourisme.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

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 – Garantie légale de conformité

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 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 voyageur 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 données à caractère 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.

A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone (fixe, mobile), courrier électronique, nombre de personnes composant le foyer, nombre ou âge du ou des enfants, 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,
- Gestion des contrats, des commandes, des factures, comptabilité,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Opération de prospection,
- Elaboration de statistiques commerciales,
- Développement de la connaissance client.

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 Partenaires 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.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Carladès Tourisme sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

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.

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.

L'Office de Tourisme a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Valérie PINQUIER.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.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 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

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

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous 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 Partenaires 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 nos prestations tant de notre fait que du fait de nos 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.

Article 15 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, le Client doit communiquer les informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 16 – Responsabilité de l’Office de Tourisme

Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et prestations réalisées par l’Office de Tourisme, l’Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques 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.

L’Office de Tourisme ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

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 hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

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 et entraînent leur suspension.

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 à 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 voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 19 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, comme :

- les activités de pleine nature : VTT, Randonnées, Trail, Sports d’hiver, etc.
- les visites de fermes
- les visites de villes
- les visites avec nos ambassadeurs

Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Article 20 – Règlement 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.](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 liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de L'Office de Tourisme, vous NE bénéficierez 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, si vous réservez 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 de l'APST. Les voyageurs 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.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GROUPE

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus par les groupes, tels que définis aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour les sujets abordés.

Article 1 – Prix

Les tarifs publiés sont donnés toutes taxes comprises, en euro et par personne (sauf mention contraire comme par exemple les tarifs forfaitaires des visites guidées).

Les tarifs sont majorés les dimanches et jours fériés. Un supplément est souvent demandé le dimanche. Ce renseignement est toujours inscrit dans le descriptif de l'excursion.

Article 2 – Spécificités lors de la réservation

Les visites guidées et excursions sont modulables à la journée ou à la 1/2 journée ou sur plusieurs jours selon les souhaits du Client.

En cas d'indisponibilité des guides-conférenciers de l'Office de Tourisme pour les visites de ville, la prestation pourra avoir lieu avec la participation d'intervenants professionnels extérieur. Le cas échéant, le contrat de vente l'indiquera.

Article 3 - modalités de paiement

Pour les excursions et visites de villes :

La réservation devient définitive lorsqu'un acompte de 30% du prix de la prestation ainsi que le contrat signé sont retournés l'Office de Tourisme. Le Client devra communiquer l'effectif définitif du groupe à J - 9 au minimum avant le début des prestations.

Le solde sera à est dû sur présentation de la facture par l'Office de Tourisme le jour de la prestation.

Article 4 – Annulation

Annulation des excursions ou visites de ville :

- annulation de plus de 30 jours avant le départ : aucun frais sera retenu et l'Office de Tourisme remboursera l'acompte perçu.

- annulation de moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30%,

- annulation de moins de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 30% de la somme due.

- annulation de moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.

- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à Carladès Tourisme.

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