

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
DE L'OFFICE DE TOURISME
DE LA VALLÉE DE BARÉTOUS**

Office de Tourisme de la Vallée de Barétous
Place de la Mairie - 64570 ARETTE
Tél : 05 59 88 95 38 – Fax : 05 59 88 95 41
Email : info@lapierrestmartin.com – Site : www.lapierrestmartin.com
Code APE : 7990 Z – N° Siret : 453 541 922 00010

SOMMAIRE

| | |
|---|---|
| Article 1 – Dispositions générales..... | 3 |
| Article 2 – Formation du contrat..... | 3 |
| Article 3 - Conditions de réalisation des Prestations..... | 4 |
| Article 4 – Prix..... | 5 |
| Article 5 – Justificatifs, bons d’échanges..... | 5 |
| Article 6 – Annulation par le client..... | 5 |
| Article 7 – Modification/Annulation par l’Office de Tourisme..... | 5 |
| Article 8 – Responsabilités..... | 6 |
| Article 9 – Litiges/Réclamations..... | 6 |
| Article 10 – Dispositions d’ordre général..... | 6 |

Article 1 – Dispositions générales

1-1 Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux du tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de manifestations apparentées, dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

1-2 Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 1^{er} novembre 2014.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes passées par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme, que ces ventes interviennent au comptoir, par téléphone ou par le biais de son site internet.

En conséquence, sauf convention particulière, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente – ci-après les Conditions Générales de Vente – ainsi qu'à celles des Partenaires, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues ou autres documents de quelle nature qu'ils soient, émis par l'Office de Tourisme et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'Office de Tourisme, prévaloir contre les Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire opposée par le client sera donc inopposable à l'Office de Tourisme, à défaut d'acceptation expresse de ce dernier, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Article 2 – Formation du contrat

2.1 Réservation

La commande de Prestations ne peut être contractualisée par les Clients qu'après avoir pris connaissance et accepté formellement les termes des Conditions Générales de Vente dans leur intégralité.

Avant toute commande, le Client devra avoir accepté les présentes Conditions Générales de Vente :

- Soit en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le Site internet
- Soit en apposant sa signature sur un exemplaire des présentes Conditions Générales de Vente lorsque la commande est effectuée au comptoir.

Aucune commande ne pourra être finalisée sans l'acceptation expresse par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Pour passer commande, le Client doit être capable sur le plan juridique de contracter au sens de la réglementation française.

Toute réservation est ferme et définitive, sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 6, ou modification/annulation dans les conditions prévues aux articles 6 & 7 des présentes Conditions Générales de Vente.

La réservation des Prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectuée :

- Soit au comptoir ou par téléphone auprès de l'Office de tourisme,
- Soit par le biais du site Internet www.lapierrestmartin

2.2. Particularités de la Réservation en ligne

L'ensemble des informations communiquées par l'Office de Tourisme concernant les Prestations proposées, figurant soit sur le site internet soit sur les documents émis par ce dernier, est purement informatif, étant précisé que ces

informations varient en fonction des Prestataires concernés. Ces informations sont actualisées en permanence mais il est recommandé au Client de se rapprocher du Prestataire directement afin de recueillir des informations émanant de ce dernier.

L'Office de Tourisme est à la disposition du Client pour lui apporter toutes informations complémentaires sur ces Prestations.

La confirmation des CGV emporte la reconnaissance implicite par le Client qu'il a obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des Prestations. La vente devient ferme et définitive dès validation par le Client du récapitulatif des Prestations commandées et paiement de l'intégralité du prix des Prestations commandées. Tant que ces conditions ne sont pas remplies, la Vente ne sera pas considérée comme formée et l'Office de Tourisme ne sera nullement tenu de réaliser les Prestations commandées. Dès lors que la Vente est valablement formée, celle-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le Client, sous réserve des dispositions des articles 6 et 7.

2.3. Confirmation de la réservation

L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au Client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, avant le début des Prestations commandées, la teneur des Prestations commandées ainsi que les Conditions Générales de Vente et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie ainsi que l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations.

Article 3 – Conditions de réalisation des Prestations

3.1 Dispositions d'ordre général

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. En ce qui concerne les réservations d'hébergements, le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

3.2 Dispositions particulières selon les prestations commandées

3.2.1 Prestation concernant que le seul hébergement

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est recommandé au client de prévenir directement le prestataire de votre heure d'arrivée.

3.2.2 Produits touristiques et Package

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

En cas de retard significatif, le prestataire sera libre de ne pas réaliser la prestation ; dans cette hypothèse le client est seul responsable de son retard et le prix de la prestation lui sera facturé en totalité.

En cas de modification des activités proposées par les prestataires, la responsabilité de l'Office de Tourisme ne saurait en tout état de cause entraîner une quelconque responsabilité ou un quelconque dédommagement au profit du client.

Il en est de même en cas de suppression des Prestations notamment pour des raisons climatiques, pour des cas de force majeure ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans le cas d'une annulation du fait du Prestataire, lorsqu'avant le début de la Prestation le Prestataire annule une de ses Prestations, ce dernier ou la Centrale doit en informer le Client par tous moyens. Le client, sans préjudice des éventuelles recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées.

Article 4 – Prix

Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise. Aucune contestation ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son départ, si le prix lui convient. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire.

Règlement : pour les réservations de produits, hébergements, activités, services et forfaits touristiques, 25% de la somme totale des prestations sélectionnées seront payables à la réservation et le solde 30 jours avant le début des dites prestations. Si la réservation est effectuée à moins de 5 jours de la date d'arrivée, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Le paiement des prestations commandées s'effectue par carte bancaire, chèques, espèces ou chèques vacances.

En tout état de cause, les taxes locales additionnelles sont à régler directement au prestataire, à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement.

Article 5 – Justificatifs – Bons d'échanges

Dès validation définitive de la commande dans les conditions indiquées à l'article 2, l'Office de Tourisme s'engage à envoyer au client les confirmations de réservation et/ou les bons d'échange en rapport avec la commande. Ces bons d'échanges pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date de réalisation de la prestation et selon les hypothèses :

- être présentés au comptoir
- constitué en tant que tel le billet pour la prestation en question ; dans cette hypothèse le client devra se munir de son bon d'échange ou de sa confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter directement auprès du prestataire

Article 6 – Annulation par le client

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée :

- Soit par email : info@lapierrestmartin.com en indiquant le numéro de contrat ;
- Soit en contactant directement l'Office de Tourisme par téléphone au + 33 5 59 66 20 09, confirmée par un écrit : courrier à l'adresse Office de Tourisme – Place de la Mairie – 64570 ARETTE

Si le client est amené à annuler son séjour avant la date de départ, les frais suivants sont retenus, sauf conditions particulières :

- Plus de 30 jours avant la date d'arrivée : 22 € de frais d'annulation
- De 30 à 21 jours avant la date d'arrivée : 25% du prix total du séjour réservé
- De 20 à 8 jours avant la date d'arrivée : 50% du prix total du séjour réservé
- De 7 à 3 jours avant la date d'arrivée : 75% du prix total du séjour réservé
- 72h avant la date d'arrivée : il ne sera procédé à aucun remboursement

Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs.

Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté au lieu de l'hébergement, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 7 – Modification/Annulation par l'Office de Tourisme

7.1 Modification par l'Office de Tourisme

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution de Prestations proposée par la Centrale, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties ;

- si la Prestation de substitution est moins chère que la Prestation commandée, le trop perçu sera restitué au Client avant le début de la Prestation ;

Dans l'hypothèse inverse un complément devra être réglé par le Client.

7.2 Annulation par l'Office de Tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client. Ce dernier, sans préjuger des recours en réparation des dommages, éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation pour le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

Article 8 – Responsabilité

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable pour l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes Conditions Générales de Vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution, de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations.

De la même façon, l'Office de Tourisme n'est pas responsable de l'exécution des prestations par les partenaires.

Article 9 – Litiges/Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme – Place de la Mairie – 64570 ARETTE

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 10 – Dispositions d'ordre général

L'Office de Tourisme a souscrit une responsabilité civile contrat d'assurance «cohésion » n°40253255-0004 organisateur de voyage auprès de GROUPAMA – 13 Boulevard de la République – 12005 RODEZ et une garantie financière de 30000 €, contrat n°4000712165/0 auprès de GROUPAMA – 5, Rue du Centre – 93199 NOISY LE GRAND Cédex afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Adhésion annuelle auprès d'Atout France pour les frais d'immatriculation au registre des opérateurs et de séjours.