

Préambule

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche préalablement à la signature du contrat, notamment, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions particulières de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

Article 1 - Réservation

1.1 Dispositions générales

La commande de prestations implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions particulières de vente.

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent à toute réservation individuelle d'hébergement, de produits mis en place par l'office de tourisme et/ou d'activités touristiques effectuée auprès de la Centrale de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche via :

- le site Internet www.pontdarc-ardeche.fr
- la centrale téléphonique de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche :
- au comptoir des bureaux d'informations touristiques -BIT) pendant les horaires d'ouverture sous réserve de fermeture exceptionnelle (consultez notre site internet www.pontdarc-ardeche.fr):
 - Bureau d'information de RUOMS
 - En juillet et Août : Du lundi au samedi de 9h à 19h et les dimanches et jours fériés de 9h30 à 16h30.
 - D'Avril à Juin et jusqu'au 15 septembre : Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h et les dimanches et jours fériés de 9h30 à 12h30 (sauf en avril).
 - Le reste de l'année : Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h et les samedis de 9h à 12h.
 - Bureau d'information de VALLON PONT D'ARC
 - En juillet et Août : Du lundi au samedi de 9h à 19h et les dimanches et jours fériés de 9h30 à 16h30.
 - D'Avril à Juin et en septembre : Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h et les dimanches et jours fériés de 9h30 à 16h30 (sauf en avril).
 - Le reste de l'année : Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h et les samedis de 9h à 12h.
 - Bureau d'information de VOGÜÉ
 - En juillet et Août : Du lundi au vendredi de 10h à 17h et les samedis et dimanches de 10h à 12h.
 - Le reste de l'année : Du lundi au vendredi de 10h à 16h et les samedis de 10h à 12h.

1.2 Formation du contrat

La réservation à l'une des prestations de services (hébergements, séjours, activités loisirs/sportives, visites guidées est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation traduite par l'envoi d'un numéro de réservation par écrit électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées.

Vous devez impérativement présenter votre document de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité à l'office de tourisme ou aux prestataires le jour de la prestation.

Article 2 - Rétractation

Le droit de rétraction ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

Article 3 – Conditions de réalisation des prestations de l'Office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de la Centrale de réservation et sur les éditions papiers de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance prévue au contrat. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire en cas de retard.

3.1 - Pour les séjours avec hébergement

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00. Certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

Le classement des hébergements est déterminé d'après le confort et les prestations offerts. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture.

3.2 - Pour les activités de prestations touristiques, loisirs et sportives et les forfaits

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100 % du montant de la prestation sera facturée.

Relatif à la prestation Canoë avec bivouac les réservations se font en temps réel et soumis à un contingent de place limitée périodiquement défini par la Réserve Naturelle des Gorges de l'Ardèche sur le bivouac de Gournier. Le Client ne peut se prévaloir d'un quelconque maintien sur le site du bivouac à l'issue de la prestation.

3.3 - Pour la billetterie

Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier sauf cas spécifiques à certains prestataires. Dans ce cas, il est stipulé dans le descriptif du produit et sur la réservation que le ou les billet(s) sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche ne sauraient être tenus pour responsables.

3.4 - Pour la réservation de visites guidées

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche, le lieu de rendez-vous est situé au siège de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc - Ardèche – Quartier ratière – 07150 Vallon Pont d'Arc. Dans le cas contraire, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 20 personnes. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de 5 participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de la visite initialement prévue. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

Article 4 – Prix

Les prix sont établis en euros à la date du 01/05/2017, sur la base des cours des devises, des redevances, des taxes et des prestations terrestres connus à ce jour et susceptibles de réajustement. Les tarifs applicables sont ceux affichés sur notre site le jour de la réservation. Ils sont valables pour le nombre indiqué de participants pour chaque prestation.

Le prix d'un séjour ne comprend pas : les frais d'inscription, l'assurance, les dépenses personnelles, les boissons, les repas, les options, les pourboires, les visites et excursions non inscrites au programme, ni la taxe de séjour.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le séjour ou dans l'option ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique

Article 5 - Paiement

Le Client doit régler la totalité du paiement au moment de la réservation.

5.1 Pour les réservations effectuées au comptoir de l'office de tourisme ou dans l'un de ses BIT Destination Pont d'Arc – Ardèche

Le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents fournis au comptoir de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche.

Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées), espèces, chèques.

5.2 Pour les réservations effectuées via le site internet de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc

Le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur le site internet de l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche.

Le paiement des prestations commandées via le site internet s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées), par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique. Il est réalisé par le biais du système sécurisé paybox du crédit agricole - 11 Avenue Jean Jaurès, 07150 Vallon-Pont-d'Arc - Téléphone : 04 75 20 57 21

Article 6 - Mineurs

L'utilisateur des prestations doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter.

Les mineurs peuvent participer aux prestations fournies par l'office de tourisme à condition d'être accompagnées d'une personne disposant de l'autorité parentale ou d'une tierce personne dûment autorisée. Il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport).

L'office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'une de ses prestations touristiques.

Restrictions sur la navigation (Arrêté interpréfectoral N° 07-2016-12-26-005) :

http://www.ardeche.gouv.fr/IMG/pdf/arrete_pontdarc_rhone0720161226005.pdf

Pour toutes prestations intégrant une location de canoës, l'ensemble des participants doit savoir nager et les enfants doivent être âgés de + de 7 ans.

Article 7 - Annulation du fait de l'office de tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par courrier ou mail avec AR. 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'Office de Tourisme.

Article 8 – Annulation du fait du client

La billetterie spectacles, sports et loisirs ne sont ni échangeables, ni remboursables, sauf en cas d'annulation du spectacle.

Pour les autres prestations, si vous souhaitez ou devez annuler partiellement ou totalement une prestation de services, cette annulation devra être notifiée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale indiquée sur votre bulletin d'inscription, la date de réception de votre lettre étant celle prise en compte pour le calcul des frais d'annulation. Seul le souscripteur initial est habilité à modifier ou annuler un voyage.

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra comme suit :

Plus de 60 jours avant la date de début de la prestation, remboursement de 100 % des sommes versées déduction faite de 20 € par personne pour frais de dossier.

60 jours et moins avant la date de début de la prestation est retenu du montant du voyage :

De 60 à 21 jours : 30%

De 20 à 15 jours : 50%

De 14 à 7 jours : 75%

Moins de 7 jours : 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.

Article 9 - Cas de force majeure

Si une annulation ou une modification est imposée par des circonstances de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister.

Article 10 – Modification de réservation par le client

Toute demande de modification avant le début de la prestation de votre commande devra parvenir impérativement par courrier électronique à info@pontdarc-ardeche.fr. Vous recevrez, la confirmation de la demande de modification et l'accord éventuel de l'office de tourisme par courrier électronique. Toute modification par le client à plus de trente jours avant le début de la prestation entraîne le paiement d'une somme forfaitaire de 20 € par personne pour toutes les prestations.

Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement par l'office de tourisme (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée. Il pourra être perçu des frais d'annulation, selon le barème fixé dans les présentes conditions particulières de vente.

Article 11 - Aptitude et équipements

Certaines prestations nécessitent certaines capacités physiques, d'équipements vestimentaires et nécessaires au bivouac adaptés. Chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir et les assume donc en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à l'office de tourisme ou aux différents prestataires des accidents pouvant survenir.

Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités physiques ou sur le matériel nécessaire nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'office de tourisme pour obtenir plus d'informations sur les prestations.

Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'office de tourisme se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses prestataires de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'office de tourisme, les prestataires et responsables de sites. L'office de tourisme ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un Client..

Article 12 – Cession du contrat

Le cédant doit impérativement informer l'office de tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 15 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation.

A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourront entraîner des frais de l'ordre de 20 à 50 € selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du début de la prestation.

Article 13 – Billets de spectacle ou autres événements en billetterie sèche

Les billets de concerts, cinéma, spectacles, expositions ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant au recto est formellement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919).

Article 14 – Photographies / 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

Article 15 - Informatique et libertés

Les informations demandées signalées par un astérisque sont nécessaires au traitement informatique de votre réservation. Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations.

Article 16 – Droit applicable, réclamation et litige

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier à l'office de tourisme Destination Pont d'Arc, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : l'office de tourisme Destination Pont d'Arc – Ardèche, BP 46 – 07150 Vallon Pont d'Arc.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

N° d'immatriculation IM007160002

DESTINATION PONT D'ARC - ARDECHE - Office de Tourisme PONT D'ARC ARDÈCHE

Quartier Ratière, BP 46 , 07150 Vallon-Pont-d'Arc

Tel 04 28 91 24 10

Garantie financière : APST - 15 AVENUE CARNOT , 75017 PARIS CEDEX , FRANCE

RCP : GROUPAMA MEDITERRANEE - ZAC DE PICHAURY, 24 PARC DU GOLF, BP 10359 , 13100 AIX-EN-PROVENCE CEDEX , FRANCE

SIRET 81757415500013 - N° TVA Intracommunautaire : FR 71817574155