

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME BUGEY SUD GRAND COLOMBIER

## APPLICABLES À COMPTER DU 01/07/2018 INDIVIDUELS ET GROUPES – VENTE EN LIGNE ET HORS-LIGNE

### Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier (ci-après, l' « OTBSGC » ou le « vendeur »)

Forme juridique : établissement public industriel et commercial

Siège : 34, Grande Rue - 01300 Belley.

Tel : +33 (0)4 79 81 29 06

Mail : [contact@bugeysud-tourisme.fr](mailto:contact@bugeysud-tourisme.fr)

RCS Bourg-en-Bresse : 824 053 292

SIRET 824 053 292 00010 - APE : 7990Z

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : IM001170002.

Garantie financière : Groupama Assurance-crédit et caution - 8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris.

Assurance responsabilité civile professionnelle : Groupama Rhône-Alpes Auvergne - 50 rue de Saint-Cyr - 69009 Lyon.

Contact service groupes : Florence-Audrey Bourgeat

Tel : +33 (0)6 38 99 36 42

Mail : [groupes@bugeysud-tourisme.fr](mailto:groupes@bugeysud-tourisme.fr)

### ACTIVITÉ D'ORGANISATION ET/OU DE VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS TOURISTIQUES

Montants indexés suivant l'indice F.F.B. (931,7 au 2<sup>ème</sup> trimestre 2015) sauf particularités (\*)

Ces montants s'entendent en euros par sinistre et par an.

GARANTIES	CAPITAUX	FRANCHISES
Activité d'organisation et/ou de vente de voyages et de séjours touristiques		
Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs)	765 000 € (*) par an avec 350 000 € par sinistre	Dommages corporels : sans Autres dommages : selon la franchise optionnelle indiquée dans vos conditions personnelles
	Sous réserve des sous-limites suivantes :	
* Dommages immatériels non consécutifs	250 000 €	
* Perte ou destruction de pièces ou documents confiés	50 000 €	

(\*) Montant(s) non indexé(s)

Conformément à l'article L133-3, 4<sup>ème</sup> alinéa du code du tourisme, l'Office de Tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du code de tourisme.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article 1<sup>er</sup> – Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et membre du réseau Tourisme & Territoires, et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les

termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier et qui forme, avec les présentes conditions générales et particulières de vente, l'ensemble contractuel.

## **Article 2 – Objet et champ d'application**

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de services, vendues par l'OTBSGC et fournies par des prestataires ayant conclu avec l'OTBSGC une convention de partenariat.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'OTBSGC.

Lorsque le prestataire amené à exécuter la prestation réservée fournit des conditions générales de vente au client à l'occasion de sa réservation, ces dernières auront autorité sur les présentes conditions générales de vente.

Pour tous les produits proposés :

- Chaque participant est conscient qu'il peut courir certains risques inhérents à la pratique sportive et dus, notamment, à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à l'OTBSGC et aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille du client.
- L'OTBSGC ne peut être tenu pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire ou à une interruption volontaire en cours de progression (notamment pour raisons climatiques).
- Toute réclamation concernant les séjours « Retrouvance » : la responsabilité de l'OTBSGC ne pourra être relative qu'à la gestion de la réservation et la gestion du dossier. En aucun cas, la responsabilité de l'OTBSGC ne pourra être engagée sur la réalisation des prestations prévues au programme des séjours « Retrouvance ».

## **Modalités d'inscription :**

L'inscription n'est effective qu'à réception du contrat de réservation dûment rempli, du devis et des conditions générales et particulières de vente signés, accompagnés d'un acompte de 30% du montant du prix total.

En cas de réservation moins de 30 jours avant le début de la prestation, 50% du règlement sera exigé à titre d'acompte.

Si le séjour est réservé moins de 15 jours avant le début de la prestation, l'intégralité du prix devra être versée au moment de la réservation.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Les CGV devront être signées en 2 exemplaires dont un sera obligatoirement retourné à l'OTBSGC lors de l'acceptation de la commande.

Ces présentes CGV entrent en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures. L'OTBSGC se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV en

publiant une nouvelle version. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du contrat.

La nullité d'une clause des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'intégralité des CGV. L'application temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'Office de Tourisme ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui pourront continuer à être appliquées.

Les CGV sont consultables sur [www.bugeysud-tourisme.fr](http://www.bugeysud-tourisme.fr) et disponibles sur demande auprès de l'OTBSGC.

### **Article 3 – Responsabilités**

Il appartient au client de vérifier que les informations fournies au moment de son inscription ou à tout autre moment, sont exactes et complètes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Pour le bon suivi du dossier, il lui incombe de prévenir l'OTBSGC de toute modification des informations communiquées lors de l'inscription.

Le client confirme avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile, contrat qui devra être fourni sur demande de l'OTBSGC et avoir vérifié qu'il dispose dans son contrat d'assurance d'une clause type « assurance villégiature ».

### **Assurance Responsabilité civile**

Conformément à la réglementation de la profession, l'Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle auprès Groupama Rhône-Alpes Auvergne - 50 rue de Saint-Cyr - 69009 Lyon.

Cependant, l'OTBSGC ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Personnelle dont chaque participant doit être titulaire.

Chaque participant doit prendre à sa charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités françaises. L'OTBSGC ne pourra, en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires.

L'OTBSGC ne peut être en aucun cas tenu pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ni d'un cas de circonstances exceptionnelles.

Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation de ce type resteront à la charge du client. Agissant en qualité d'organisateur de voyages, l'OTBSGC est conduit à choisir différents prestataires de services (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités) mais ne saurait être confondu avec ces derniers, qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

### **Article 4 – Modalités de paiement**

Le solde du prix de la prestation est payable à l'OTBSGC impérativement avant le début de la prestation selon les modalités suivantes :

<b>Séjours (comprenant au moins une nuitée)</b>	<b>Excursions (ne comportant pas de nuitée) :</b>	<b>Billetterie au comptoir ou en ligne</b>
<p><b><u>Acompte :</u></b> 30% le jour de la signature du contrat.</p> <p>50% le jour de la signature du contrat si la réservation est effectuée moins de 30 jours avant le début de la prestation.</p>	<p><b><u>Acompte :</u></b> 30% le jour de la signature du contrat.</p>	<p><b><u>Aucun acompte</u></b></p>
<p>Le solde 15 jours au plus tard avant le début de la prestation.</p>	<p>Le solde au plus tard avant le début de la prestation, à l'arrivée du client sur les lieux.</p>	<p>Montant total à régler au moment de l'achat</p>

Si le séjour est réservé moins de 15 jours avant le début de la prestation, l'intégralité du prix devra être versée au moment de la réservation.

Les pourcentages indiqués dans le tableau sont applicables sur le montant total TTC de la prestation tel que figurant sur le devis.

À réception de l'acompte une facture pro-forma du solde restant dû sera transmise au client. L'OTBSGC encaissera cet acompte dans les 30 jours précédant la prestation.

En cas de réservation moins de 30 jours avant le début de la prestation, 50% du règlement sera exigé à titre d'acompte.

A défaut du versement du montant comme défini ci-dessus, l'OTBSGC pourra considérer la prestation comme annulée du fait du client et appliquer l'article 8 des présentes CGV.

Modes de paiement acceptés :

- chèque, espèces, virement bancaire
- pour tout autre mode de paiement tel que mandat administratif, un délai de 30 jours suite à la réception de la facture sera accordé.

Un règlement anticipé ne pourra bénéficier d'escompte.

Les éventuels frais bancaires liés aux règlements des factures sont à la charge du client.

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.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

### **Article 5 – Tarifs et règlement**

Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise.

Dans le cadre des séjours, des taxes locales additionnelles payables sur place comme la taxe de séjour pourront être directement demandées au client. Un supplément de tarif peut être appliqué pour les prestations se déroulant un dimanche ou un jour férié, conformément au catalogue des prix du vendeur. Le prix comprend les prestations énoncées dans le devis.

A défaut de paiement à l'échéance contractuelle, des pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux légal d'intérêt, appliqués au montant de la facture.

### **Article 6 – Révision du prix**

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix après la réservation 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.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur 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 7 – Réservation**

Une fois les modalités du programme conjointement définies, l'OTBSGC fait parvenir au client un programme, un devis, les présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information précontractuelle et un contrat de réservation par courrier postal ou voie électronique.

La réservation devient ferme lorsque sont parvenus à l'OTBSGC l'acompte calculé selon les modalités définies à l'article 4 des présentes CGV, le devis, le contrat de réservation, le formulaire d'information et l'exemplaire des CGV revenant à l'OTBSGC, paraphés, datés et signés, avec la mention "Lu et approuvé".

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

À réception du solde du montant total du séjour réservé, l'OTBSGC adresse au client l'ensemble des bons d'échange à remettre le jour-même aux prestataires touristiques concernés, ainsi que toute précision qui serait utile.

Le bon d'échange est un titre permettant d'obtenir des prestations ou des services, que le client devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours.

Pour les excursions, le bon d'échange n'est pas nécessaire. Il sera remis au client par voie électronique ou courrier, à la réception de l'acompte par l'OTBSGC, une confirmation de réservation indiquant les modalités pour l'excursion telles qu'heure et lieu de RDV, contact de la personne de l'Office Tourisme à joindre en cas de retard ou d'urgence, etc...

Le client reconnaît avoir reçu préalablement à la signature du contrat les informations précontractuelles visées à l'article R. 211-4 du code du tourisme ainsi que tous documents prévus par la loi.

Le client devra fournir les informations nécessaires au bon déroulement des visites, quant à la composition du groupe et sa capacité de suivi des visites, certaines nécessitant de la marche en terrain non plat ou une station debout durant plusieurs heures.

Pour une prestation de restauration, le choix des plats est commun à l'ensemble des convives et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 30 jours avant la date de l'arrivée du groupe.

#### **Article 7 - 1 : Durée de la prestation**

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

#### **Article 7 - 2 : Cession du contrat par le client**

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la prestation, avant le début de la prestation. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'OTBSGC de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés.

## **Article 8 – Processus de réservation en ligne**

Le processus de réservation en ligne sur le site [www.bugeysud-tourisme.fr](http://www.bugeysud-tourisme.fr) est le suivant :

- Le client sélectionne la ou les prestations touristiques de son choix et les place dans son panier d'achat.
- Après validation du panier d'achat, le client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.
- Le client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.
- Le client accède également au formulaire d'information type prévu par l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 lui rappelant ses droits essentiels.
- Un premier « clic » permet au client de valider les termes du contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales et particulières de vente.
- Un second « clic » du client, reconfirmant l'acceptation de ce dernier, permet au client de valider les modalités de paiement du prix.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du contrat.
- Après formation définitive du contrat, le vendeur adressera au client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du contrat, le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du contrat.

## **Article 8-1 – Processus de réservation au comptoir**

Le processus de réservation au comptoir des différents bureaux d'informations touristiques est le suivant :

- Le client fait connaître son choix de la ou les prestations touristiques retenues au conseiller en séjour présent au comptoir.
- Celui-ci sélectionne la ou les prestations touristiques choisies ainsi que le nombre retenu sur le logiciel de réservation pour les inclure au panier d'achat.
- Lors de la constitution du panier d'achat, les coordonnées personnelles du client sont saisies, à minima : nom, prénom, code postal, ville.
- Le formulaire type d'information précontractuelle, le contrat ainsi que les présentes conditions générales de vente sont présentés au client qui en prend connaissance, les paraphent, les datent et les signent pour signifier son acceptation.
- Un clic permet ensuite au vendeur de valider la vente et de passer au règlement.
- Le vendeur choisit le type de règlement (espèces, carte bancaire, chèque) et imprime ensuite un ticket de caisse en deux exemplaires dont un est remis au client.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du contrat.
- Le ticket de caisse constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du contrat.

## **Article 8-2 – Processus de réservation à distance hors-ligne**

Le processus de réservation des produits commercialisés par le service groupe est le suivant :

- Le client sélectionne la ou les prestations touristiques de son choix et les communique par tout moyen au vendeur, responsable du service groupe : mail, courrier, téléphone.
- Le responsable du service groupe saisit le dossier dans le logiciel de réservation et fait ensuite parvenir au client les différents documents de réservation : devis, présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information précontractuelle et le contrat.

- À la réception de ces documents de réservation paraphés, datés et signés et de l'acompte correspondant à 30% du montant total du dossier, le vendeur adressera au client une facture proforma du solde à payer ainsi qu'une confirmation écrite de la prestation réservée. Cette confirmation constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du contrat.

### **Article 9 – Modification du fait du client**

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes.

En cas de modification du nombre de participants prévu dans le contrat, le client s'engage à en avertir l'OTBSGC au plus tard 72h avant la réalisation de la prestation afin que l'OTBSGC vérifie la disponibilité des différents sites prévus et puisse faire parvenir au client un devis modifié. Si le nombre de personnes dépasse, le jour de la visite, la capacité d'accueil prévue, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires voire annuler l'intégralité de la prestation pour faute exclusive du client si celui-ci se présente avec un groupe plus élevé que celui prévu au contrat.

#### **Article 9 - 1 Retard**

Le client doit se présenter aux jours, heure et lieu mentionnés sur les bons d'échange qui lui sont remis. Tout retard doit être signalé auprès de l'OTBSGC.

Durant les horaires de fermeture de l'Office de Tourisme, en cas de réservation d'une prestation effectuée par un prestataire extérieur, le client signalera son retard directement au prestataire concerné dont il trouvera les coordonnées sur le bon d'échange qui lui aura été remis.

En cas de retard signalé par le client, la prestation pourra être écourtée afin de respecter l'horaire de fin de programme.

En cas de retard non signalé de moins de 30 mn, l'OTBSGC fera son possible pour conserver les prestations sous réserve de disponibilité des prestataires. La prestation pourra être écourtée afin de respecter l'horaire de fin de programme.

En cas de retard non signalé de plus de 30 mn, l'OTBSGC ne sera plus tenu d'effectuer la prestation et sera libéré de ses obligations envers le client qui sera réputé l'avoir annulée. La prestation sera considérée comme annulée et les frais restants seront dus dans leur totalité.

#### **Article 9 - 2 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 consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

### **Article 10 - Modification du fait 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, de leurs 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 11 - Annulation 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 par email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

L'Office de Tourisme pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Si l'annulation intervient plus de trente jours avant le premier jour des prestations, l'acompte versé sera restitué au client après déduction d'une somme de 50 € par personne.
- Si l'annulation intervient de trente à vingt-et-un jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 25 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient de vingt à huit jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 50 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient de 7 jours à 2 jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 75 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient la veille du premier jour des prestations, une somme équivalente à 90 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient le premier jour des prestations, l'intégralité du prix des prestations restera due à l'Office de Tourisme.

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

La date de notification d'annulation est la date de réception du courrier recommandé avec accusé de réception ou du mail.

La facturation s'applique sur la base des prestations annulées.

### **Article 12 - Assurance annulation**

L'OTBSGC met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance annulation de voyage auprès de Groupama couvrant les conséquences de certains cas d'annulation. Lorsqu'elle est souscrite, les conditions de l'assurance souscrite (risques couverts et risques exclus) sont annexées au contrat de réservation.

### **Article 13 – Interruption de séjour**

En cas d'interruption de la prestation touristique par le client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du vendeur. Toutefois, le client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

### **Article 14 – Annulation 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.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme procèdera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de Tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 11 des présentes conditions générales de vente.

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 le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

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 email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## **Article 15 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux clients demeurent la propriété exclusive de l'OTBSGC, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'OTBSGC et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **Article 16 – Données personnelles**

### **Article 16.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur 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 vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, âge, mail, adresse postale, numéro de téléphone.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de Tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

### **Article 16.2. 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 du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

### **Article 16.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : service accueil, service groupes, service comptable.

De plus, dans le cadre de ses missions et de son statut juridique, l'Office de Tourisme est amené à diffuser les données personnelles de ses clients à :

au Trésor Public, la compagnie d'assurance Groupama, l'Office National des Forêts.

### **Article 16.4. 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.

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.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de

confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <http://bugeysud-tourisme.fr/fr/pratique/mentions-legales/> et sur demande auprès de l'Office de Tourisme.

#### **Article 16.5. 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 délégué à la protection des données à [dpo.bugeysudtourisme@gmail.com](mailto:dpo.bugeysudtourisme@gmail.com), en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

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 16.6. 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 17 – Animaux**

Le contrat ou le bon d'échange précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser de fournir la prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

#### **Article 18 – Preuve**

Il est expressément convenu entre les parties que les données conservées dans le système d'information du vendeur et/ou de ses partenaires concernant les éléments de la prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### **Article 19 – Usage de la langue française et primauté du français**

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du vendeur, ainsi que les présentes conditions générales et particulières de vente, sont rédigées en langue française.

#### **Article 20 - Réclamations et litiges**

Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le client doit être faite soit à l'OTBSGC durant la journée de visite, soit adressée à l'OTBSGC dans les 48h suivants la date de réalisation de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de réclamation, l'OTBSGC s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

Le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les présentes CGV sont régies par la loi française. Tout litige né à l'occasion des prestations objets des présentes CGV relève des tribunaux français, dans les conditions de droit commun.

## **Article 21 – Garantie légale de conformité**

### **Article 21.1. Principe**

L'Office de Tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

### **Article 21.2. Mise en œuvre de la 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 sans retard excessif de la part du Client.

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 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.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnants, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### **Article 21.3 – Responsabilité de plein droit**

L'Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente qu'il ne réalise pas lui-même.

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 et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur 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 21.4. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme**

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 22 – Aide aux voyageurs**

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.

#### **Article 23 – 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>.

### **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

#### **1. Conditions spécifiques aux hébergements**

##### **1.1 – Capacité :**

Le contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au contrat, le partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du client. Dans ce cas, le prix de la prestation touristique restera acquis au vendeur.

##### **1.2 – Dépôt de garantie et état des lieux :**

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au partenaire ou à son représentant au début de la prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le partenaire au client dans un délai n'excédant pas une semaine.

Le client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

##### **1.3 – Paiement des charges :**

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le

montant de ces charges est à verser directement au partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

#### **1.4 – Hôtellerie**

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

**2. Clause particulière aux séjours Retrouvance ONF** : annulation pour nombre insuffisant de participants. En cas d'un nombre inférieur à 6 participants, l'OTBSGC pourra être contraint d'annuler le séjour et de proposer une date alternative 21 jours au moins avant le départ prévu. En aucun cas, ces modifications ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts. Si les solutions proposées ne conviennent pas au client, ses versements lui seront intégralement restitués, sans autre indemnité.

Par ailleurs, dans tous les cas, aucun titre de transport acheté par le client ne pourra être remboursé par l'OTBSGC.

**3. Clause particulière à la location du gîte meublé de la Lèbe** : dans le cadre de la location du gîte forestier de la Lèbe, commercialisé par l'Office de Tourisme Bugey Sud Grand Colombier et produite par l'Office National des Forêts, il est important de noter que les conditions d'annulation à prendre en compte sont les suivantes :

- sans frais jusqu'à 7 jours précédant le début de votre séjour.
- avec une retenue de 30 % du montant total de votre location si votre annulation intervient dans les 7 jours précédant le début de votre séjour (sauf motif impérieux).

Date :

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"