



OFFICE DE TOURISME  
**BUGEYSUD**  
GRAND COLOMBIER

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME BUGHEY SUD GRAND COLOMBIER

**APPLICABLES À COMPTER DU 01/03/2024**

### **PRESTATIONS DE BILLETTERIE DES VISITES GUIDÉES, ANIMATIONS OU EXCURSIONS POUR LA CLIENTELE INDIVIDUELLE 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)

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> mars 2024.

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

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de visites guidées, animations ou excursions, programmées et vendues par l'OTBSGC.

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.

### **Article 3 - Produits et prestations**

Nos prestations et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site.

La date de validation de la commande correspond à la date de la commande en cas de paiement par carte bancaire en ligne.

Les produits et prestations sont soumis aux présentes conditions générales de vente.

Les billets « datés » ne sont ni échangeables ni remboursables. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou de contrefaire un billet.

### **Modalités d'inscription :**

L'inscription n'est effective qu'après :

- Pour la vente au comptoir de l'Office de Tourisme : la réception du paiement total de la prestation et la signature de ces conditions générales de vente.
- Pour l'achat en ligne : après l'acceptation par le Client des présentes conditions générales de vente et la réception du règlement correspondant à 100% du montant total de la prestation.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. 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 4 - Conditions de réalisation des prestations de visites guidées, animations ou excursions :**

- Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

- 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).

- Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Les clients sont informés qu'une bonne mobilité est nécessaire et que les sites, pour certains, ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- L'Office de Tourisme n'est en aucun cas responsable de la perte, vol ou détérioration des biens du client lors des activités ou des déplacements.

- Tout comportement jugé inapproprié peut donner lieu à un refus de la prestation ou à l'expulsion immédiate durant la visite ou le circuit.
- Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur la confirmation de réservation.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 5 personnes. L'OTBSGC peut être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client par téléphone et/ou par e-mail avec accusé de réception et de lecture. Dans ce cas, une date de report sera proposée au client.

### **Article 5 – 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.

### **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.

### **Article 6 – Modalités de paiement**

Modes de paiement acceptés :

- Chèque libellé à « Régie de recettes OTBSGC », espèces, virement bancaire

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 7 – Modalités d'utilisation des billets**

Les billets sont uniquement valables pour la prestation réservée, à la date et l'heure qui sont précisées. Ces billets doivent être présentés soit sur papier, soit sur support mobile ou

téléphonique de façon lisible à l'arrivée et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation.

### **Article 8 – 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.

### **Article 9 – Confirmation de réservation**

Pour les visites guidées, animations ou excursions, il sera remis au client par voie électronique, à la réception du solde 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.

### **Article 10 - 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 11 – 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.
- Un premier « clic » permet au client de valider les termes du contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales 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.
- Le système de vente en ligne génère un billet, lequel doit être imprimé avec le matériel personnel du client.
- 

### **Article 12– 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 de billets retenus 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.
- 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 13 – 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 et à payer les frais supplémentaires induis.

### **Article 14 - 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.

### **Article 15 - 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 16 - 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 e-mail ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

Toutefois, le Client est conscient que pour la billetterie des visites guidées, animations ou excursion, les billets sont valables uniquement pour la date et heure de la réservation et qu'ils ne sont ni échangeables, ni remboursables sauf annulation de l'événement par l'Office de Tourisme.

Les billets annulés ou résolus pour des prestations précises par le client donneront lieu à une retenue correspondant à 100% du prix du billet, quelque que soit la date d'annulation comme en cas de non-présentation.

En cas d'annulation due à l'inaptitude de participation à la visite constatée par un certificat médical couvrant la période de la prestation, l'Office de Tourisme proposera au Client un report de la prestation.

Si ce report n'est pas accepté, le remboursement de la prestation ne pourra intervenir qu'après présentation du certificat médical et fourniture d'un RIB.

#### **Article 17 -. Assurance annulation**

Pour les prestations de visites guidées et excursions, l'Office de Tourisme ne propose pas d'assurance annulation.

#### **Article 18 – Interruption de la prestation**

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.

#### **Article 19 – Annulation par l'Office de Tourisme**

L'Office de Tourisme a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la prestation si la prestation ne peut être fournie en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. L'insuffisance du nombre de participants et les conditions météorologiques rendant dangereux l'accès du Client sur les lieux de pratique peuvent être un motif d'annulation pour certains types de prestations.

Le client note que les activités de pleine nature ne sont pas annulées en cas de pluie ou de neige. Le client note qu'en cas de mauvais temps « léger », la manifestation aura lieu.

En cas d'annulation par l'Office de Tourisme, le report sera privilégié et proposé au client. Le client aura la possibilité d'accepter ou de refuser cette proposition dans la limite d'une seule fois.

Si le client refuse la proposition de report, le montant versé sera restitué sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation supplémentaire. Le remboursement sera effectué à l'acquéreur initial.

Tous les frais annexes engagés par le client restent à sa charge.

#### **Article 20 - 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 21 – Données personnelles**

##### **Article 21.1. 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 21.2. 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 21.3. 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.

### **Article 21.4. 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 21.5. 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 21.6. 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 22 – 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 23 – 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 de vente, sont rédigées en langue française.

### **Article 24 - 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 25 – Garantie légale de conformité**

#### **Article 25.1. 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 25.2. 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 26 – 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 27 – 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>.

Date :

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"