

OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES A L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS
Vente sur site internet

Applicables à compter du 20 juin 2022

Références : OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY
OTPUYCGS202201

DEFINITIONS :

- « Catalogue » : désigne le catalogue disponible sur le Site dans la rubrique « Mon séjour » et décrivant les Séjours.
- « CGS » : désigne les présentes conditions générales de services.
- « CLIENT » : désigne la personne physique ou morale ayant procédé à la Réservation, et l'ensemble des personnes en lien avec elle et participant au Séjour dans le cadre de la Réservation (enfants, parents, amis...).
- « Contrat » : désigne le contrat composé des documents contractuels listés à l'article 1.2 ci-après.
- « Données » : désigne les données à caractère personnel, telles que définies par la loi, du CLIENT et transmises par celui-ci à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.
- « Hébergement » : désigne les hébergements dont le CLIENT bénéficie pendant le Séjour.
- « Devis » : désigne le récapitulatif fourni par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY au CLIENT et récapitulant l'ensemble des Séjours réservés et leur coût.
- « Participants » : désigne les participants au Séjour pour lesquels le CLIENT a effectué la Réservation.
- « Réservation » : désigne la réservation effectuée par le CLIENT en validant le Devis.
- « Séjours » : désigne les séjours vendus par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY et figurant sur le Site. Les Séjours sont décrits et présentés par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY avec la plus grande exactitude possible, étant précisé qu'en cas de contradiction entre la présentation des

Séjours et leur réalisation, la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne pourra être recherchée.

- « Service touristique » : désigne, conformément à l'article L211-2 du Code du tourisme :
- le transport de passagers ;
 - l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
 - la location de voitures particulières ou d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R311-1 du Code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R311-1 du Code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R221-4 de ce même code ;
 - tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service précédemment cité

« Site » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://www.lepuyenvelay-tourisme.fr/>

DISPOSITIONS GENERALES ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

1. Les présentes conditions générales de services (ci-après « CGS ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles l'association OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, association loi 1901, numéro de SIRET 383 814 712 00022, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours le 02 mars 2021 sous le numéro IM043120001, dont le siège social est 2 Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY, représentée par son Président en exercice, dûment habilité aux fins des présentes, (ci-après « l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY »), vend les Séjours, tels que définis dans les présentes CGS, à ses clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel conformément aux dispositions du Code de la consommation, domiciliés en France ou à l'étranger (ci-après « le CLIENT »).

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY et le CLIENT sont dénommés individuellement « une Partie » et conjointement « les Parties ».

2. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGS serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations ni n'entraîne la nullité des autres dispositions. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre initial de leurs relations. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de stipulations incomplètes.

Aucune tolérance, inaction ou inertie de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne pourra être interprétée comme une renonciation à ses droits aux termes des CGS.

3. Toute Réservation passée à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY par le CLIENT implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGS en vigueur à la date de passation de la Réservation, et ceci quelles que soient les dispositions contraires pouvant figurer sur tout document émanant du CLIENT. Elles annulent et remplacent toutes conditions antérieures.

4. L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les CGS. Les CGS applicables seront celles en vigueur à la date de la passation de la Réservation par le CLIENT.

5. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des CGS avant la passation d'une Réservation, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

Le CLIENT déclare par ailleurs avoir bien pris connaissance des caractéristiques du Séjour et déclare que celui-ci lui convient, étant précisé que les Participants au Séjour peuvent participer à des activités complémentaires non-organisées par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

ARTICLE 1 : OBJET – DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1 Les présentes CGS ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles :

- le CLIENT peut effectuer une Réservation,
- l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY vend les Séjours,
- l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY fournit directement ou indirectement les Séjours.

1.2 Le périmètre du Contrat est composé des documents contractuels suivants :

- le Devis;
- les présentes CGS ;
- le Catalogue ;
- la Politique de confidentialité ;
- tout autre document émanant de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY concernant le Séjour réservé par le CLIENT et porté à la connaissance du CLIENT avant la passation de la Réservation par le CLIENT, et notamment le programme du séjour.

Tout avenant au Contrat devra faire l'objet d'un écrit accepté par les Parties.

1.3 A toutes fins utiles à la bonne compréhension du présent Contrat, il est indiqué que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY va commercialiser les Séjours selon deux modèles :

- dans le cadre de prestations simples, c'est-à-dire que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY va vendre des Séjours constitués d'un seul service touristique,
- dans le cadre de voyages à forfait, c'est-à-dire que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY sollicite les prestataires touristiques nécessaires en fonction des demandes des CLIENTS, mais vend directement l'ensemble des services touristiques aux Clients, les prestataires

touristiques sollicités réalisant leurs prestations en « sous-traitance ». Le voyage à forfait doit être constitué d'au moins deux services touristiques ~~et comprendre une nuitée.~~

ARTICLE 2 : MODALITES DE RESERVATION D'UN SEJOUR

2.1 Pour réserver le Séjour, le CLIENT doit se rendre préalablement sur le Site, à l'aide de tout appareil permettant une connexion à internet, afin de déterminer le Séjour qu'il souhaite réserver.

Le CLIENT doit ensuite contacter l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY via le Site, par email, par courrier postal ou directement sur place afin que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY puisse émettre le Devis.

2.2 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY lui fera alors parvenir un Devis récapitulant les caractéristiques du Séjour et son prix, par prestation.

La Réservation du Séjour ne sera effective qu'après validation, par tous moyen écrit, du Devis par le CLIENT.

La commande sur Devis ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation par le CLIENT du Devis : l'acceptation du Devis vaut acceptation des présentes CGV dont le CLIENT reconnaît avoir eu la communication préalablement à la signature du Devis.

Cependant, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne sera pas obligé d'exécuter le Contrat tant que l'acompte mentionné au Devis ne sera pas versé par le CLIENT.

2.3 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY se réserve le droit de ne pas valider la Réservation du CLIENT pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes CGS ;
- le paiement est refusé ;
- l'une des précédentes réservations du CLIENT n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- un litige relatif au paiement d'une des précédentes réservations serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la Réservation.

2.4 Les courriels sont envoyés à l'adresse email renseignée par le CLIENT.

ARTICLE 3 : SEJOURS - CONDITIONS

3.1 Séjours

3.1.1 Les Séjours proposés et vendus par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY sont ceux affichés sur le Site et sur les brochures.

En cas de réservation spécifique, il appartient au CLIENT d'adresser un courriel à l'adresse email suivante : visites-tourisme@lepuyenvelay.fr

3.1.2 Les Séjours proposés à la vente sont ceux décrits sur le Site ou les brochures au jour de la consultation du Site par le CLIENT, dans la limite des places disponibles pour la ou les dates souhaitées. A ce titre, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne saurait être tenu responsable de l'annulation d'une Réservation d'un Séjour du fait du manque de places disponibles ou d'une impossibilité de réaliser le Séjour pour une cause étrangère à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

3.1.3 Dans l'hypothèse où, postérieurement à la Réservation, un Séjour réservé deviendrait totalement ou partiellement indisponible, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY informera le CLIENT par email de cette indisponibilité et lui donnera la possibilité, à sa discrétion :

- soit de choisir et réserver un Séjour proposé par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY d'un prix équivalent à celui initialement réservé ;
- soit d'être remboursé du prix du Séjour réservé au plus tard dans les 30 jours du règlement de la Réservation.

3.1.4 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY apporte le plus grand soin dans la présentation et la description de ces Séjours pour satisfaire au mieux l'information du CLIENT. Il est toutefois possible que des erreurs indépendantes de la volonté de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY puissent figurer sur le Site, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

3.1.5 Les bons cadeaux proposés par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY sur le Site sont valables pendant une durée d'une (1) année à compter de la date indiquée sur le courriel de confirmation adressé au CLIENT par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

Sauf accord contraire écrit entre les Parties, la durée de validité d'un bon cadeau ne peut être prolongée.

3.2 Conditions

3.2.1 Les Séjours peuvent être fournis par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ou par un prestataire externe, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

3.2.2 En fonction du Séjour choisi par le CLIENT, et dans l'hypothèse où les Séjours seraient réalisés par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY et/ou un prestataire externe pour le compte de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des consignes liées au Séjour choisi (ci-après les « Consignes ») et dispensées par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY et/ou le prestataire externe.

Par ailleurs, la validation de la Réservation par le CLIENT vaut prise de connaissance expresse des Consignes par le CLIENT, ce que le CLIENT accepte et reconnaît.

Le CLIENT se porte fort du respect desdites Consignes par les Participants et par toutes les personnes placées sous sa responsabilité (~~élèves, enfants, parents...~~).

En cas de non-respect des Consignes par le CLIENT, l'un des Participants ou l'une des personnes placées sous sa responsabilité, ladite personne pourra être exclue du Séjour, momentanément ou définitivement. Le CLIENT ne pourra en aucun cas demander le remboursement des sommes qu'il aurait versées à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

3.3 Durée des Séjours :

La durée du Séjour réservé par le CLIENT est celle mentionnée sur le récapitulatif de la Réservation.

Si lors du Séjour le CLIENT souhaite écourter la durée prévue, il ne pourra percevoir aucun remboursement de la part de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY. Les frais de retour (notamment de transports) seront alors à la charge du CLIENT et/ou du Participant, sans que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne puisse être impacté à ce titre, et plus généralement au titre de l'ensemble des conséquences relatives au fait que le Séjour ait été écourté. Cela est valable à la fois pour le CLIENT ou pour l'un des Participants.

Si lors du Séjour le CLIENT souhaite augmenter la durée du Séjour, ou que l'un des Participants souhaite augmenter la durée du Séjour, il devra s'adresser à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY qui lui fera alors parvenir un devis spécifique.

3.4 Jours et heures d'arrivée et de départ : les jours et heures d'arrivée et de départ sont mentionnés dans le récapitulatif ou via une information écrite de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY.

3.5 Equipements : En cas de demande spécifique concernant les équipements dans les Hébergements, il appartient au CLIENT d'en informer l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY préalablement, lors de la Réservation, notamment en ce qui concerne les enfants en bas âge.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

4.1 Engagements du CLIENT

4.1.1 Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du présent Contrat.

Le CLIENT se porte fort du respect du Contrat par les Participants et par toutes personnes bénéficiant des Activités dans le cadre de la Réservation.

4.1.2 En cas de manquement grave aux règles définies par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, impactant les autres clients, le personnel ou les biens matériels de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, que ce soit au niveau de la santé, du bien-être ou de la sécurité, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY pourra demander au CLIENT d'exclure le Participant fautif du Séjour, à ses frais et sans remboursement possible, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

4.1.3 Le CLIENT s'engage à envoyer à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, dans les délais précisés par ce dernier, les documents demandés nécessaires pour la Réservation et pour que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY puisse bénéficier de l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la Réservation.

4.1.4 Le CLIENT s'engage à communiquer sans délai toute non-conformité du Séjour qu'il constaterait lors de l'exécution de celui-ci.

4.1.5 Le CLIENT est informé de ce qu'il peut librement céder le Contrat à un tiers de son choix, conformément aux dispositions de l'article L211-11 du Code du tourisme.

4.2 Engagements de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY

4.2.1 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY s'engage à fournir les Séjours, soit directement, soit par un tiers, dans les conditions prévues au Contrat.

4.2.2 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY reste responsable de l'exécution des éventuels services de transport et de leur bonne exécution et informe le CLIENT de ce qu'il peut faire appel à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY en cas de difficulté rencontrée dans le cadre du transport souscrit auprès de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY fera alors tout son possible, au titre d'une obligation de moyens, pour tenter de résoudre la difficulté rencontrée.

4.2.3 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY s'engage, conformément à l'article L211-17-1 du Code du tourisme, à fournir toute aide nécessaire au CLIENT et aux Participants lors du Séjour réservé.

ARTICLE 5 : INFORMATIONS SUR LES PRIX – CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Les offres des Séjours sont valables tant qu'elles sont lisibles sur les Catalogues. Les prix des Séjours sont indiqués en euros, TVA comprise.

En cas de commande spécifique, le prix des Séjours sera fixé dans un devis détaillé émis par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY au CLIENT.

5.2 Le tarif des Séjours est celui défini dans le Devis. Tous les prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Le taux de TVA affiché est celui en vigueur en France au jour de la facturation et peut être différent selon les pays de facturation.

Les tarifs mentionnés dans le Devis ne comprennent que les prestations liées aux Séjours indiqués dans le Devis. Toute demande complémentaire fera l'objet d'un devis spécifique réalisé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

5.3 Des tarifs préférentiels sont proposés pour les Séjours pour les groupes de particuliers, à partir de 20 personnes. Les Séjours concernés sont répertoriés dans la rubrique « Groupes » du Site.

5.4 Le CLIENT s'engage à régler le prix des Séjours dans les délais indiqués sur le récapitulatif de la Réservation. En cas de défaut de paiement par le CLIENT dans lesdits délais, l'ensemble des frais engendrés par le retard de paiement seront facturés au CLIENT.

5.5 Les paiements du prix du Devis se font :

- par chèque ;
- par carte bancaire ;
- par virement bancaire après acceptation par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ;
- par tout autre moyen de paiement proposé par le CLIENT et validé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

5.6 Le CLIENT reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte bancaire à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY vaut autorisation de débit de son compte à concurrence du prix de la Réservation. Le cas échéant, une notification d'annulation de la Réservation pour défaut de paiement est envoyée au CLIENT par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY sur l'adresse email communiquée par le CLIENT.

Les données enregistrées et conservées par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY constituent la preuve de la Réservation et de l'ensemble des ventes passées.

5.7 L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs modes de paiement pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré,
- l'une des précédentes réservations du CLIENT n'aurait pas été intégralement payée à échéance,
- un litige relatif au paiement d'une des précédentes réservations du CLIENT serait en cours de traitement,
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la Réservation.

ARTICLE 6 : SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les paiements en ligne sur le Site sont réalisés via une plateforme de paiement sécurisée, complétée par des mesures de contrôle, spécifiques à chaque moyen de paiement, afin de garantir la sécurité des achats effectués sur le Site et de lutter contre la fraude.

Les coordonnées de la carte de paiement communiquées par le CLIENT lors de sa Réservation ne transitent jamais en clair sur le réseau.

ARTICLE 7 : DROIT DE RETRACTATION

L'article L221-28 du Code de la consommation dispose que :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

- a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
- b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
- c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Le CLIENT est informé du fait que, conformément aux dispositions légales applicables, et notamment à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 8 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION D'UNE RESERVATION

8.1 Modifications de la Réserve de la part du CLIENT

Le CLIENT reconnaît et accepte que toute modification de la Réserve (modification du nombre de Participants, changement de dates...) peut remettre en cause la Réserve.

En cas de modification acceptée par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, aucun frais ne seront appliqués sauf si la demande est formulée moins de 72 heures avant le début du Séjour. Dans cette hypothèse, des frais forfaitaires de 50 euros HT seront appliqués.

En cas de modification non-acceptée par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY entraînant une annulation de la Réserve par le CLIENT, les conditions ci-dessous s'appliqueront.

8.2 Annulation de la Réserve de la part du CLIENT

Le CLIENT a la possibilité de résoudre (annuler) le Contrat et donc sa Réserve, dans les conditions et modalités déterminées ci-après.

En cas d'annulation de la Réserve de la part du CLIENT, les frais d'annulation suivants seront facturés au CLIENT :

Délai d'annulation	Montant facturé au CLIENT concernant le Séjour
Plus de 60 jours avant la date du Séjour	Aucune retenue sur le prix de la Réserve
De 60 à 30 jours avant la date du Séjour	30% du prix de la Réserve
De 30 à 15 jours avant la date du Séjour	50% du prix de la Réserve
De 15 à 8 jours avant la date du Séjour	80% du prix de la Réserve
Moins de 8 jours avant la date du Séjour	100% du prix de la Réserve

Si le Séjour choisi par le CLIENT dans le cadre de la Réserve n'est pas remboursable par un prestataire tiers, le CLIENT restera devoir 100% des prix du Séjour réservé dans le Devis.

Le CLIENT est informé du fait que dans tous les cas d'annulation, y compris à plus de 60 jours avant la date du Séjour, les frais de transport réservés par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY au titre de la Réserve lui seront refacturés au réel.

Le CLIENT informe l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY de l'annulation du Séjour par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel à l'adresse visites-tourisme@lepuyenvelay.fr.

La date de réception de l'information par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY détermine les frais éventuels d'annulation.

8.3 Modification ou annulation de la Réservation du fait de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY peut être exceptionnellement contraint de modifier ou d'annuler le Séjour pour des motifs liés à un cas de force majeure, pour des motifs de sécurité, en cas d'insuffisance de Participants, en cas de pandémie ou d'épidémie ou en cas de défaillance de l'un de ses prestataires.

Dans cette hypothèse, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY fera tout son possible pour proposer un Séjour équivalent au CLIENT, dans la limite du possible, ce que le CLIENT sera libre d'accepter ou non, outre les dispositions spécifiques de l'article 8.4 ci-après.

Le CLIENT devra faire savoir son intention à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY dans un délai de huit jours à compter de la proposition de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

En cas de refus de la part du CLIENT, celui-ci sera remboursé par l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY de l'intégralité des sommes déjà versées, sauf dispositions légales dérogatoires, sans qu'aucune indemnité complémentaire ne puisse être réclamée par le CLIENT à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

8.4 Annulation d'un Séjour pour des raisons liées à des contextes spécifiques (pandémie, épidémie...)

8.4.1 Dans l'hypothèse où le Séjour ne pourrait avoir lieu suite à des instructions gouvernementales et/ou législatives, par exemple en cas de fermeture administrative du lieu de réalisation du Séjour ou en cas d'impossibilité pour le CLIENT et les Participants de se déplacer (par exemple : couvre-feu, confinement, restrictions de déplacement), et en tout état de cause pour des raisons n'incombant ni au CLIENT, ni à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, ce dernier remboursera le CLIENT de l'ensemble des sommes versées, sauf dispositions réglementaires ou législatives contraires.

8.4.2 Dans l'hypothèse où le Séjour ne pourrait avoir lieu du fait du CLIENT ou de l'un des Participants, entraînant l'application de mesures mises en place par le Gouvernement français (exemple : maladie d'un Participant empêchant le groupe de se déplacer car placé en quarantaine), l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne procédera à aucun remboursement.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant l'exécution des présentes CGS l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY en informe le CLIENT dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance de cet événement, par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, lock-out, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, épidémie, pandémie, confinement, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, et tout autre cas indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

L'ensemble des obligations des Parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure, sans indemnité. Si l'événement de force majeure et/ou ses conséquences se prolongent au-delà d'une durée de trois (3) mois à compter de sa survenance et empêche la réalisation du Séjour, la Réservation concernée pourra être résiliée à la demande de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ou du CLIENT, sans indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 10 : ASSURANCES – RESPONSABILITE

10.1 Assurances

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

Le CLIENT déclare quant à lui que l'ensemble des Participants et lui-même sont assurés pour leur responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

10.2 Protection contre l'insolvabilité

Conformément à la législation et la réglementation applicables, lorsque la Commande passée par le CLIENT constitue un forfait touristique au sens de l'article L211-2, II du Code du tourisme, le CLIENT est informé de ce qu'il bénéficie d'une protection contre l'insolvabilité de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY du fait de l'immatriculation de cette dernière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15 avenue Carnot – 75017 Paris.

10.3 Responsabilité

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY est responsable de la bonne exécution, du bon déroulement du Séjour ainsi que de la sécurité du CLIENT et des Participants durant la réalisation du Séjour.

Cependant, le CLIENT reste entièrement responsable de tous les dommages causés lors de la réalisation du Séjour, de quelle que nature que ce soit, et qui seraient causés de son propre fait. A ce titre, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable du comportement et des dommages causés par le CLIENT.

ARTICLE 11 : GARANTIES

11.1 Pour les Prestations achetées auprès de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY est tenu des défauts de conformité de la Prestation au contrat dans les conditions de l'article L211-16, II du Code du tourisme et des défauts cachés de la Prestation vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

S'agissant de la garantie des vices cachés, le CLIENT peut décider de mettre en œuvre cette garantie au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

11.2 Le CLIENT doit communiquer à l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY les défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des Services, conformément à l'article L211-16, II du Code du tourisme.

Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin du Séjour, afin que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des Parties.

Les défauts 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 touristiques concernés.

En cas de proposition de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY d'un Séjour ou d'une Prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le CLIENT ne peut refuser les Prestations ou Séjours proposés que s'ils 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 PUY-EN-VELAY est limitée au remboursement des Séjours effectivement payés par le CLIENT et l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir le Service touristique, lorsqu'il en existe une.

11.3 Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés de la Prestation vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

11.4 Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés pour un Séjour acheté auprès de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, le CLIENT doit contacter l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY par les moyens suivants :

- par courriel, à l'adresse suivante : visites-tourisme@lepuyenvelay.fr

- par courrier au siège social de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY : 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY

11.5 La reproduction des dispositions légales concernant les différentes garanties est réalisée en Annexe 2.

ARTICLE 12 : INFORMATIQUES ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou d'opposition, pour les informations le concernant.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

Le CLIENT peut exercer ses droits auprès de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY en adressant sa demande en indiquant ses nom, prénom, adresse (physique et/ou électronique), numéro de téléphone et l'objet de sa demande soit :

- par courrier : 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY
- par mail : visites-tourisme@lepuyenvelay.fr

La politique de protection des données à caractère personnel du CLIENT est précisée dans le document « Politique de confidentialité » disponible sur le Site.

ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, documents techniques, dessins, modèles, prototypes, etc. fournis au CLIENT.

Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits études, documents techniques, dessins, modèles et prototypes, Produits, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CGS et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGS sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 : LITIGES

15.1 Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées ci-dessus des présentes conditions.

Notre entreprise adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Vous rencontrez un problème avec une commande : <http://www.fevad.com/mediation>

15.2 Médiation des litiges de consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FNAC adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de le puyenvally-tourisme sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur Le Puy-en-Velay Tourisme, 2 place du Clauzel, 43000 Le Puy-en-Velay.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de lepuyenvelay-tourisme, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

15.3 Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

15.4 Litiges judiciaires : en cas de litige judiciaire, seuls les Tribunaux français seront compétents.

ARTICLE 16 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Réservation et à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGS et de toutes les informations listées à l'article L221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Séjours, compte tenu du support de communication utilisé et des Séjours concernés ;
- le prix de la Réservation et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai auquel l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY s'engage à fournir la Réservation commandée ;
- les informations relatives à l'identité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;

- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation disponible), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique de réserver sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGS et obligation au paiement de la Réservation, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

ARTICLE 17 : COORDONNEES DE L'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

Raison sociale : OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY

SIRET : 383 814 712 00022

Adresse : 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY

Adresse email : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr

Téléphone : 04 71 09 38 41

<p style="text-align: center;">ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE</p>

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2, II du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme.

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en

cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15 avenue Carnot – 75017 Paris.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'OFFICE DE TOURISME PUY-EN-VELAY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

Vous pouvez consulter le Code du tourisme en cliquant ici :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006158352/#LEGISCTA000006158352s