

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

Du 1<sup>er</sup> Janvier 2021 au 31 Décembre 2021

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, modifiée par la loi N°2009-888 du 22 juillet 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires avec qui, ils ont passé une convention de mandat. Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) proposées par l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux (OTBD) sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation et impliquent son acceptation conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme. Elles sont consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.dieulefit-tourisme.com/>

### ARTICLE 1 - INFORMATION

L'OTDB est conçu pour assurer la réservation et la vente des prestations touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...). Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

### ARTICLE 2 - DURÉE DU SÉJOUR

Le client signataire du 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 du séjour.

### ARTICLE 3 - RÉSERVATION

**3.1** Une demande d'option ne peut être considérée comme une réservation ferme. Toute réservation doit intervenir au minimum 30 jours avant la date choisie. Elle ne devient effective qu'après réception par l'OTDB de : une confirmation écrite de la part du client précisant la date et le choix du séjour, du contrat signé et daté accompagné de la mention « *bon pour accord* », des CPV signées et, après versement, d'un acompte représentant 30 % du prix total du séjour. La demande de solde du séjour interviendra un mois avant la date du début du séjour. Le montant total du séjour sera demandé pour toute réservation effectuée dans les 30 jours précédant le début du séjour.

**3.2** Confirmation de la réservation en ligne : Dès la validation de la réservation, l'acheteur recevra par écrit électronique une confirmation de réservation. La confirmation de réservation indique les éléments essentiels de la réservation en ligne et notamment le prix, le calendrier et les modalités de paiement du prix. Un délai de 48 à 72h est nécessaire pour toute demande de réservation ne pouvant être confirmée immédiatement et nécessitant une réponse du/des prestataires.

### ARTICLE 4 - CONDITIONS DE RÉALISATIONS DES PRESTATIONS

**4.1** Le client doit se présenter le jour précisé, aux heures et aux lieux mentionnés sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le client doit prévenir l'OTDB et/ou le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le bon d'échange est un titre permettant d'obtenir des prestations ou des services. L'acheteur devra remettre ses bons d'échange aux prestataires auxquels il aura recours.

Les prestations non consommées au titre du retard resteront dues, et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### 4.2 Pour les séjours groupes

Le client se doit de prévenir l'OTDB de tout changement concernant le nombre de repas réservés.

**4.2.1** Si le nombre de participants est inférieur au nombre prévu initialement, l'OTDB s'engage à rembourser la différence, dès lors que le nombre exact de participants est communiqué 72h avant l'arrivée du groupe. Ce nombre devient définitif à compter de ce délai.

**4.2.2** Si le nombre de participants est supérieur au nombre prévu initialement, le Client s'engage à informer dans un délai de 72h avant l'arrivée du groupe de l'évolution du nombre de participants, de fait, il s'engage par écrit à régler le supplément conséquent à l'augmentation du nombre de participants. Dans le cas contraire, le restaurateur ne serait pas tenu de servir les repas supplémentaires.

**4.2.3** Le choix des plats est commun à l'ensemble du groupe et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 8 jours avant la venue du groupe. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux indiqués dans le contrat en précisant le nombre exact de convives.

#### 4.3 Pour les visites guidées

L'OTDB se réserve le droit d'annuler la visite pour cause de mauvaises conditions météorologiques ou cas de force majeure. Il vous sera alors restitué l'intégralité de la somme versée sans pour autant prétendre à quelque indemnisation.

**4.3.1** Chaque participant s'engage à respecter les règles de sécurité ainsi que les conseils du guide durant l'entièreté de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs accompagnateurs (parents, tuteurs, enseignants, adultes responsables...). Les participants devront avoir une tenue et des équipements adaptés à la visite et aux conditions météorologiques du jour. Sauf indication contraire de la part de la guide, le nombre minimal de personnes pour une visite est de 10 et maximal de 30. Au-delà de ce seuil, une autre visite guidée pourra être envisageable pour la 2<sup>ème</sup> moitié du groupe.

#### **ARTICLE 4 - RÉVISIONS DES PRIX**

Les prix indiqués dans la brochure 2021 ou le site internet, ont été fixés en fonction des textes en vigueur. Pour les clients inscrits, aucune augmentation ne pourra intervenir à moins de 30 jrs du départ, sauf promotion de dernière minute. Les tarifs annoncés sont susceptibles d'être modifiés en cours d'année, en fonction des taxes imposées par l'Etat.

#### **ARTICLE 5 - TARIFS**

##### **5.1 Pour les individuels**

**5.1.1** Les tarifs publiés en euros, toutes taxes comprises, ou net de TVA sont applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours jusqu'au 31 décembre de la même année. Les tarifs peuvent être modifiés sans préavis. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation. Il est calculé sur la base du nombre de participants indiqué sur votre courrier de confirmation ou contrat de réservation. La taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix et doit être réglée directement au prestataire ainsi que tous autres dépenses annexes. Lorsque l'acheteur occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il pourra lui être facturé un supplément, dénommé supplément de chambre individuelle, par le vendeur.

**5.1.2** Modalités de règlement : Le paiement en ligne des prestations commandées peut s'effectuer par Carte bancaire grâce au système sécurisé One Shot Pay. Pour les personnes souhaitant réserver une prestation directement dans les locaux de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, espèces, chèques ou chèques vacances\*. Pour les personnes souhaitant réserver par correspondance, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire, chèques ou chèques vacances\*. Le paiement par chèque ou chèques vacances devra intervenir dans les 10 jours de la réservation et dans le respect des dispositions du présent article et des CPV. Si le délai entre la date de réservation et la date de début de la prestation est inférieur à 15 jours, il n'est pas suffisant pour pouvoir assurer un paiement par chèque. De ce fait, à moins de 15 jours francs, seuls les paiements par carte ou virement bancaire sont proposés.

\*Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

##### **5.2 Pour les groupes**

Les prix indiqués ont été fixés en fonction des textes en vigueur et sont applicables à partir du 1<sup>er</sup> Janvier de l'année en cours jusqu'au 31 décembre de la même année. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation. Il est calculé sur la base du nombre de participants indiqué sur votre contrat ou votre devis. Pour les clients inscrits, aucune augmentation ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ. Les prix sont calculés sur la base de 20 à 50 personnes payantes pour les thématiques à la journée, sur la base de 10 personnes pour les réservations de visites guidées simples, et ce quel que soit le nombre de participants. Une gratuité est accordée au chauffeur du groupe à partir de 20 personnes. Les menus sont compris dans le prix de vente des packages. Un surcoût sera facturé pour les visites effectuées les dimanches et jours fériés. Un devis pourra être établi pour l'accompagnement du groupe. Les remises sur les prestations des visites guidées et des séjours sont exceptionnelles et soumises à l'approbation de l'OTDB.

#### **ARTICLE 6 - CONDITIONS**

**6.1** Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux prix et aux autres éléments constitutifs des prestations fournies.

**6.2** Facturation : Le prix du package facturé par l'OTDB au client, est celui dont il aura été convenu au jour de la conclusion du contrat, majoré des coûts des prestations non prévues initialement, effectuées par l'OTDB à la requête du client lors de l'exécution du contrat.

#### **ARTICLE 7 - CONDITIONS D'ANNULATION**

##### **7.1 Du fait du client (groupes, individuels et groupes constitués d'individuels)**

**7.1.1 Annulation :** Le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursements conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme. Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou courriel à l'OTDB. L'annulation du client entraîne, outre les frais éventuels d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indications particulières : l'annulation intervient entre le 20<sup>e</sup> jour et le 8<sup>e</sup> jour inclus avant le début du séjour, il sera retenu 50 % du prix du séjour. L'annulation intervient entre le 7<sup>e</sup> jour et le 2<sup>e</sup> jour inclus avant le début du séjour, il sera retenu 75 % du prix du séjour. L'annulation intervient moins de 2 jours avant le début du séjour, il sera retenu 90 % du prix du séjour. En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**7.1.2 Désistement du fait d'un individuel :** L'OTDB n'est pas responsable des désistements du client.

**7.1.3 Désistement du fait d'un groupe :** L'OTDB n'est pas responsable des désistements internes au groupe. En cas de désistement de plus de 10 % des participants dans le cas d'achat d'un package incluant le repas, le service de réservation doit être prévenu 5 jours à l'avance, faute de quoi la facture prendra en compte le nombre de participants annoncé à la réservation. Si le nombre de participants est inférieur à 20 personnes, un supplément de prix est annoncé, variable selon les programmes.

**7.1.4 Interruption du séjour :** En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf, si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client. Le client peut souscrire personnellement à une assurance annulation.

**7.1.5 Cession de contrat par le client :** Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, la cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'OTDB de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jrs avant le début du séjour. Le cédant est le seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront acquittés par le cédant.

## **7.2 Du fait de l'OTDB**

**7.2.1 Résiliation :** Lorsqu'avant le début de la prestation, l'OTDB annule la prestation, il doit en informer le client par courrier ou courriel. Ces dispositions ne s'appliqueront pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTDB.

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTDB peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si : Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OTDB notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard : 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours, 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours, 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

**7.2.2 Modification par l'OTDB d'un élément substantiel du contrat :** Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'OTDB peut se trouver contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat avant la date prévue de la prestation, auquel cas le client pourra, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'OTDB par courrier :

- soit résilier son contrat ; - soit accepter les modifications ou la substitution des lieux de prestations proposées par l'OTDB ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties.

**7.2.3 Empêchement par l'OTDB de fournir les prestations prévues par le contrat :** Lorsqu'en cours de prestation, l'OTDB se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, il proposera sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

## **ARTICLE 8 – Droit de rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergements, de transports, de restaurations, de loisirs (billetterie, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12<sup>ème</sup> du code de la consommation.

## **ARTICLE 9 - CAS EXCEPTIONNELS**

**9.1** En cas de mauvais temps et selon la thématique du séjour, le prestataire et l'OTDB se réservent le droit d'annuler certaines activités ou de les reporter, ceci est valable à partir de la date du séjour prévu et pour une durée d'un an.

**9.2** Conditions spécifiques liées à l'épidémie COVID-19 : Le client s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place par l'état, par le prestataire et par l'Office de Tourisme : gestes barrière, port du masque obligatoire, distanciation sociale... Ces mesures seront rappelées par les prestataires avant le départ de la prestation. Le client pourra se voir demandé d'apporter du matériel spécifique, comme des masques, du gel hydro alcoolique, etc. L'OTDB ou le prestataire ne peuvent être tenus responsables de l'infection d'un participant par la COVID-19 pendant le séjour.

## **ARTICLE 10 - ASSURANCES**

**10.1** Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés par lui-même et l'ensemble des personnes constituant le groupe client. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour ces différents risques. Par ailleurs, l'OTDB est couvert des conséquences de la responsabilité civile professionnelle par le contrat qu'il a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ, 87 rue Richelieu, 75002 PARIS, Contrat n° 49608221, ceci pour l'ensemble des prestations des séjours. La Forme juridique de l'OTDB : Association loi 1901 siège social : 1 place Abbé Magnet-26220 Dieulefit – 04 75 46 42 49 – SIRET 77941139600012 – Code APE 7990Z – n° d'agrément ATOUT France IM026130002.

**10.2** Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris cedex.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ**

**11.1** L'OTDB qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Conformément aux termes de l'article R221-10, l'OTDB est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté (services de santé, administrations, réservations...)

**11.2** L'OTDB ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CPV, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure (la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation), de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

**11.3** Les programmes de l'OTDB dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'OTDB ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

**11.4** En aucun cas, l'OTDB ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## **ARTICLE 12 - SÉCURITÉ**

Les consignes de sécurité vous seront remises avec votre carnet de voyages selon le type de séjour. Si elles ne sont pas acceptées, l'OTDB décline toutes responsabilités.

## **ARTICLE 13 – Protection des données personnelles**

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'OTDB met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des données personnelles qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à : Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux, 1 Place de l'Abbé, 26220 Dieulefit - [ot@dieulfit-tourisme.com](mailto:ot@dieulfit-tourisme.com). Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## **ARTICLE 14 - Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à l'OTDB ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **ARTICLE 15 - Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

### **ARTICLE 16 – RÉCLAMATION/LITIGES**

**16.1** Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat, à l'état des lieux ou à l'état du descriptif du lieu du séjour, à la procédure de réservation, doit être soumise à l'OTBD dans les 7 jours à compter de la fin de du séjour, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à l'OTBD. L'OTBD s'efforcera de trouver un accord amiable. Après avoir saisi l'OTBD et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage (décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015), dont les coordonnées et modalités de saisine sont : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le client peut également introduire une plainte sur : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

**16.2** Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CPV relève du Tribunal de Valence pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation. L'OTBD se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

**Nom, Signature & date avec la mention « lu et approuvé » :**