Conditions Particulières de Vente de prestations touristiques

de l'Office de Tourisme – vitrine des métiers d'art de Villedieu Intercom

au 23 septembre 2019

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente (CPV) ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme – vitrine des métiers d'art de Villedieu Intercom, (OT) sise 8 place des Costils, 50800 VILLEDIEU-LES-POELES, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par OT à tout moment. *Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.*

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT *et consultables et téléchargeables sur le site internet de l'OT.*

1. Formation du contrat
   1.1. Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (visites guidées, animations) proposées par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente.

1.2. Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à contact@otvilledieu.fr, soit par courrier à l'OT de Villedieu à l'adresse suscitée.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- D'une part de la réception du contrat ou de la proposition complétés, datés et signés, sous réserve de la confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- Et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 25% du montant total des prestations dans les autres cas.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

Chaque participant doit se présenter à l'office de tourisme 10 minutes avant le début de la visite, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OT.

En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même l'animation à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 40 personnes. Le groupe est pris en charge par le guide à l'office de tourisme et ramené à l'issue du circuit à son lieu de départ.

Pour l'ensemble des prestations, la visite peut être annulée dans le cas de force majeure (arrêté préfectoral, guide malade ou accidenté). Dans ce cas, il vous sera restitué le montant versé sans pour autant prétendre à une quelconque indemnisation.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents.

Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du guide tout au long de la visite.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de visites qui sont fournies à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12^{e} du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont indiqués en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyage.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

En cas de révision des tarifs, l'OT justifiera la révision des prix au client, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et contrat.

Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

En espèces : en euros uniquement, à l'office de tourisme, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme de Villedieu Intercom, la photocopie du passeport ou de la carte d'identité pourra être demandée.

Par carte bancaire : à l'office de tourisme.

Par virement bancaire :

RIB : 10071 50000 00002000161 96

IBAN : FR76 1007 1500 0000 0020 0016 196

BIC : TRPUFRP1

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription. Dès la réservation confirmée, l'OT adresse par voie postale ou par mail, au client le bon d'échange à lui remettre au moment de la visite.

6. Conditions d'annulation

6.1. Du fait du client

Conformément à l'article L.211-14, I du code du tourisme, le client peut dissoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursements suivants :

- Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par courriel à contact@otvilledieu.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, 8 place des Costils, 50800 VILLEDIEU-LES-POELES
- Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :
  - Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10% du prix de la prestation
  - Annulation entre 21 et 30 jours avant le début de la prestation : 25% du prix de la prestation
  - Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50% du prix de la prestation
  - Annulation entre 2 et 7 jours avant le début de la prestation : 75% du prix de la prestation
  - Annulation à moins de 2 jours avant le début de la prestation : 100% du prix de la prestation

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

6.2. Du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement, le client des paiements réalisés, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire si :

- Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'OT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard 48 heures avant le début de la prestation.

1. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours et au-delà.

6.3. Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

7. Modification

7.1. Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à contact@otvilledieu.fr. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2. Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13, III du Code du Tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement, les clauses du contrat autre que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification devra être mineure et l'OT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OT sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou de la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours

après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article 211-17 du code du tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 02.33.61.05.69. La visite non consommée au titre de ce retard restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnées par cette cession. L'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilité

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute par ce dernier.

Le client informe l'OT, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service voyage inclus dans le contrat.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation. Nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garantie auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OT, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques ou courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire soit en adressant un courriel à contact@otvilledieu.fr soit par courrier à l'Office de Tourisme, 8 place des Costils, 50800 VILLEDIEU-LES-POÊLES, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD, vous bénéficiez d'un doit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données vous concernant que vous pouvez exercer auprès des services de l'office de tourisme. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition du traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou 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.ot-villedieu.fr causant un préjudice quelconque à l'OT de Villedieu Intercom ou à l'un de ses partenaires.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 100€ 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.

15. Réclamation / litige

Les présentes CPV sont soumises à la Loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OT par courriel contact@otvilledieu.fr par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

A défaut de réponse dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au médiateur du tourisme du voyage (www.mtv.travel).

Tout litige qui n'aura pas pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Coutances 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.

Article R211-4

- Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article L211-14

- Modifié par Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2

I.-Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III.-L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
-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 ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.