

Les Conditions Générales et Particulières de Vente d'un forfait touristique de l'Office de tourisme de la Vallée de la Creuse au 1^{er} janvier 2025

Conformément à l'article R.211.12 du Code du Tourisme, les brochures et contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211.3 à R.211.11 du Code du Tourisme.

Conformément à l'article L.211.9 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 CGPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT à tout moment. Les CGPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CGPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.destinationvalleedelacreuse.fr/nos-engagements/>

Les Offices de Tourisme et associations autorisées, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992 abrogée depuis le 1^{er} janvier 2005, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de services touristiques, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. L'Association Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse (ATPEVC), par l'intermédiaire de l'Office de tourisme de la Vallée de la Creuse (OT), est autorisée à commercialiser des produits touristiques sous le certificat d'immatriculation IM036100005. La réservation, l'achat et la participation à l'une des prestations de services touristiques proposés par l'ATPEVC implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières de vente (CPGV).

Article 1 - Responsabilité

L'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT reste le seul interlocuteur et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'ATPEVC ou l'OT ne peuvent être tenu pour responsables de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 2 - Réservation

Toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit sur place, soit par email à tourisme@cc-valleedelacreuse.fr, soit par courrier à l'OT de la Vallée de la Creuse au siège administratif, 4 route du Moulin de l'Étang, 36270 Éguzon-Chantôme.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- De la réception de l'acompte de 25 % du montant total de la prestation (règlement par chèque établi à l'ordre de « Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse » ou par virement, en vente à distance ou chèques vacances).
- De la signature des deux exemplaires du contrat de vente signés par le client, dont l'un sera retourné à l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT avant la date limite figurant sur le contrat.
- De la réception du contrat signé et de la totalité du montant de la prestation dans la semaine qui suit la réception du contrat si la réservation est faite à moins de 30 jours de la date prévue de la prestation.

Article 3 - Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser le solde à l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT, au plus tard 30 jours avant le début de la prestation. La facture sera établie en fonction du nombre de personnes communiqué avant la prestation. En cas de diminution ultérieure du nombre de personnes, il ne sera procédé à aucune modification de tarif ou remboursement. Toute augmentation du nombre de personnes entre le 10^{ème} jour avant la prestation et le jour de la prestation devra être signalée par écrit à l'ATPEVC et l'OT. Cette demande sera soumise à l'acceptation de l'association, et le cas échéant fera l'objet d'une facturation complémentaire payable le jour de la prestation.

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.

Nous acceptons les moyens de paiement suivants : chèque bancaires (uniquement sur un compte bancaire en France et sur présentation d'une pièce d'identité valide), espèces (en euros), virement bancaire, chèques vacances en partie ou en totalité (mais il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances).

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Article 4 - Prix

Le prix est indiqué en euros TTC par personne, hors transport. Il est calculé sur la base du nombre de personnes figurant sur le contrat de vente, sous réserve d'augmentation des différents prestataires de service. La TVA n'est pas récupérable. Après la signature du contrat de vente, toute modification (augmentation ou diminution) du nombre de participants doit être communiquée sans délai à l'ATPEVC et l'OT qui calculent alors l'incidence de cette variation sur le prix par personne.

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, sauf stipulation contraire dans le contrat.

Article 5 - Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12[°] du code de la consommation.

Article 6 - 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.

6.1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

6.2 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OT en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 7.3 et 7.3bis des présentes CGPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. 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. 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 doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

La taille minimale et maximale des groupes pour les visites guidées sera indiquée sur le contrat suivant les obligations gouvernementales. Au-delà du seuil maximum, la présence d'un 2^e guide est obligatoire.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 7.2 des présentes CGPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

Article 7 – Conditions d'annulation

7.1 Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée à l'ATPEVC par courrier postal recommandé avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de la Vallée de la Creuse, siège administratif, 4 route du Moulin de l'Étang, 36270 Éguzon-Chantôme, ou email à tourisme@cc-valleedelacreuse.fr.

Les conditions d'annulation sont les suivantes :

Annulation avant le début de la prestation	L'intégralité du montant est facturée
Plus de 30 jours avant le début de la prestation	50€ de frais de dossier sont facturés
Entre le 30 ^e et le 21 ^e jour inclus	25% du montant total de la prestation
Entre le 20 ^e jour et le 10 ^e jour inclus	50 % du montant total de la prestation
Entre le 9 ^e jour et le 3 ^e jour inclus	75 % du montant total de la prestation
Moins de 3 jours avant/ sur non présentation	100 % du montant total de la prestation

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.

7.2 Annulation du fait du vendeur

Lorsque, avant le début de la prestation, l'OT annule la prestation, il doit informer l'acheteur par téléphone ou par email.

L'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait 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 :

- 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.

Ou,

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.

2. 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. 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.

7.3 Cas de force majeure

Le client et l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif 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 – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

7.3 bis Cas de force majeure – COVID

Le client et l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, telles que les décisions gouvernementales prises dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire lié au COVID (reconfinement, limitation de déplacements, couvre-feu...).

Dans le cas où ces décisions affecteraient la possibilité de réalisation des prestations proposées ou la possibilité de déplacement des prestataires ou des voyageurs, la prestation pourra être annulée sans préavis. L'acheteur sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, et, en application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

Article 7 - Modification par l'Association Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse d'un élément substantiel du contrat

Les noms des sites visités et les lieux de repas mentionnés dans le programme sont donnés à titre indicatif, sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. Lorsque, avant la date prévue du début de la prestation, l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé clairement par le vendeur aux moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification ou la substitution de prestation proposée par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties (l'acceptation de la modification sera reconnue d'office si le client ne s'est pas manifesté par écrit en retour dans un délai de 4 jours suivant l'annonce de la modification).

Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par email à tourisme@cc-valleedelacreuse.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.

Article 8 – Empêchement en cours de prestation

8.1 Empêchement de l'ATPEVC en cours de prestation, de fournir les prestations prévues au contrat

Lorsque, en cours de prestation, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'ATPEVC par l'intermédiaire de l'OT, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'ATPEVC lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement - ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables - le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

8.2 Empêchement du client en cours de prestation

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

Article 9 - Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation dans le contrat, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'ATPEVC et l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au **0254474369** de 10h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 10. 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 occasionnés 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, soit 50€ de frais de dossier).

Article 11 - Assurances

L'Association Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (n° 05211945 B-0001) auprès de la compagnie GROUPAMA Centre Atlantique - dont le siège social est à 2 avenue de Limoges - CS60001 - 79044 NIORT CEDEX 9. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type villégiature.

Article 12 – Assurance annulation

L'ATPEVC attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences multirisques ou d'une annulation résultant de certaines causes. Il vous appartiendra de contacter directement cet organisme en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 13 - Garantie financière

L'Association Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse est assurée par GROUPAMA Assurance-Crédit 5, rue du Centre - 93199 NOISY LE GRAND CEDEX.

Article 14 - Protection des données personnelles

L'ATPEVC par l'intermédiaire de 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, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, ou en adressant un email à tourisme@cc-valleedelacreuse.fr, ou par courrier à l'Office de Tourisme de la Vallée de la Creuse, siège administratif, 4 route du Moulin de l'Étang, 36270 Éguzon-Chantôme, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données personnelles de l'OT de la vallée de la Creuse, Monsieur Stéphane HUGUET, à cette adresse email : tourisme@cc-valleedelacreuse.fr. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au 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.

Article 15 - 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.

Article 16. 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 17 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Association Tourisme au Pays d'Éguzon Val de Creuse dans les 3 jours à compter de la fin de la prestation par email à tourisme@cc-valleedelacreuse.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de la Vallée de la Creuse, siège administratif, 4 route du Moulin de l'Étang, 36270 Éguzon-Chantôme.

En cas de désaccord persistant, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel) qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions de vente sera de la compétence exclusive du TGI de Limoges. La participation à l'une de nos formules présentées dans ce document implique l'acceptation des conditions générales de ventes ci-dessus.