

# Conditions générales de vente

## Article 1 : Dispositions légales

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay est un organisme local de tourisme qui, dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention, conformément à ses statuts (certificat d'immatriculation N°IMO43120001 en date du 31 mars 2015) (article R.211-21 du code du tourisme).

## Article 2 : Responsabilité

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay 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. L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

## Article 3 : Réservation

La réservation ne devient ferme qu'après le retour du contrat signé par le client et la réception d'un versement d'arrhes de 30 % sur la base de la facture pro-forma et, ce, avant la date limite figurant sur le contrat. Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme l'intégralité du solde 15 jours avant l'arrivée du groupe, sauf disposition particulière. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable. En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf accord préalable.

## Article 4 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme.

## Article 5 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais sur la base de la facture pro-forma comme suit :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 %.
- annulation entre le 30<sup>e</sup> et le 20<sup>e</sup> jour avant le début de la prestation : 25 %.
- annulation entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour avant le début de la prestation : 50 %.
- annulation entre le 7<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour avant le début de la prestation : 75 %.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro-forma.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de diminution d'effectif ayant lieu avant le règlement du solde, une réévaluation du coût du séjour sera envisagée.

## Article 6 : Modifications par l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme 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 par le vendeur, par lettre avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou la substitution des lieux de prestations proposées par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. 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.

## Article 7 : Empêchement pour le vendeur de fournir, en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'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'Office de Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera des prestations 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'Office de Tourisme 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 réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

## Article 8 : Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay annule celle-ci, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur, sans préjuger des recours en réparation et dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. 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 l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

## Article 9 : Interruption de la prestation

En cas d'interruption de celle-ci par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## Article 10 : Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes :

- si le nombre dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme) ou demander un supplément.
- si le nombre est inférieur à celui ayant servi de base de calcul, un nouveau tarif sera défini en fonction du nombre exact de participants annoncé au minimum 15 jours avant l'arrivée. Cette modification ne devra pas excéder 10 % du nombre total.

## Article 11 : Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile.

## Article 12 : Hôtels

Les prix comprennent, selon les cas, la location de chambre et le petit-déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé : supplément chambre individuelle.

## Article 13 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay, par lettre dans les trois jours qui suivent la survenance du litige. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du Puy-en-Velay.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

### Prix :

Tous les prix mentionnés dans cette brochure sont TTC et donnés à titre indicatif. Ils ne peuvent être considérés comme contractuels et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Ils ont été calculés par personne, en fonction des données économiques connues au 31 décembre 2017. Ils ont été déterminés sur la base d'un groupe de 25 personnes minimum (sauf tarif forfaitaire pour les visites guidées de ville). Ils comprennent la prestation d'un guide agréé, les droits d'entrée, dans les circuits à la journée le déjeuner (vin, café inclus) et dans les séjours l'hébergement. Si le nombre est inférieur à 25 personnes et sauf indication particulière, un supplément peut être appliqué selon les programmes. Ils prennent en compte l'ensemble des prestations décrites dans les excursions ou les séjours. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et des prestations. Les horaires et durées sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés à la demande du client en fonction des impératifs. Certains établissements et sites de visites ne sont pas ouverts toute l'année. Parmi ceux ouverts, certains ont des jours de fermeture hebdomadaire. En conséquence, les circuits peuvent être modifiés avec l'assentiment du client. Le transport est à la charge du client. L'Office de Tourisme peut, sur demande, établir un devis et réserver l'autocar avec le chauffeur.

### Services des guides :

Les guides conférenciers mis à disposition par l'Office de Tourisme sont tous agréés par le ministère de la culture et de la communication. Si les guides ne peuvent être ramenés sur leur lieu de départ, les frais de retour du guide sont à la charge du client. Les groupes fournissant leur propre autocar doivent s'assurer que celui-ci est équipé d'un micro et d'un siège pour le guide.

### Assurance Responsabilité Civile Professionnelle :

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay est titulaire auprès d'AXA France d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle n°876042205 conformément aux dispositions des articles L211-18 et R211-35 à R211-40 du Code du Tourisme. L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay Association loi 1901 N° SIRET : 383 814 712 00014 - Code APE : 7990 Z N° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours - N°IMO43120001 Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot - 75017 Paris.

### Assurance annulation :

L'Office de Tourisme de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay attire l'attention du client sur la possibilité pour lui de souscrire un contrat d'assurance annulation auprès d'un organisme de son choix.