

# DÉFINITIONS ET INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

## OFFICE DE TOURISME :

L'Office de tourisme est un Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dénommé Alter'Alpa Tourisme dont le siège social est situé 140 place du Pont de la Caille – 74350 Cruseilles, immatriculé au RCS d'Annecy sous le numéro 799 400 599 00022. Code Naf : 7990Z

Ci-après « l'Office de tourisme »

Immatriculé au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le n° IM 074 14 0005

Compagnie et numéro de police d'assurance : Groupama Caution numéro 4000 713 005 (Groupama assurance-crédit et caution 126 rue de la Piazza 93199 Noisy le Grand Cedex) et Groupama Villassur 3 n° 415657 37 0003 (Caisse régionale d'assurances mutuelles agricoles de Rhône-Alpes-Auvergne 50 rue de Saint-Cyr 69251 Lyon Cedex 09)

Le service clients est joignable au 04 50 22 40 31.

L'adresse mail pour contacter le service clients est : [com@alteralpatourisme.com](mailto:com@alteralpatourisme.com)

Le site Internet est [www.alteralpatourisme.com](http://www.alteralpatourisme.com)

Client :

Toute personne physique majeure capable ou personne morale, qui réserve ou achète un bien ou une prestation de services auprès de l'Office de tourisme

Ci-après « le Client »

Prestation :

Prestations commandées ou réservées auprès de l'Office de tourisme, à savoir notamment les prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de forfait touristique, de sortie sportive, de visite culturelles ou touristique, de city pass, de services et de billetterie, etc...

Ci-après « Prestation »

Prestataire :

Personne physique ou morale qui réalise les prestations dont la commande ou la réservation s'effectuent par l'intermédiaire ou la promotion de l'Office de tourisme

Ci-après « le Prestataire »

Forfait touristique :

Prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ; dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, et vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris

Ci-après « forfait touristique »

Site :

Site Internet de l'Office de tourisme accessible à l'adresse [www.alteralpatourisme.com](http://www.alteralpatourisme.com)

Ci-après « le Site »

Bien :

Tout produit mobilier vendu au guichet, par téléphone ou sur le Site par l'Office de tourisme

Ci-après « le bien »

## ARTICLE I – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Préalablement à toute commande ou réservation, le Client a pris connaissance des présentes conditions générales de vente de biens et de prestations de services, ci-après « CGV », lesquelles sont visibles et consultables soit au guichet de l'Office de tourisme, soit sur le Site.

Elles s'appliquent de plein droit, sauf conditions particulières dérogatoires et écrites, aux ventes de biens et réservations de prestations de services auprès de l'Office de tourisme.

Sont exclues du périmètre des présentes CGV les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Client effectue directement le paiement ou la réservation auprès du Prestataire.

Le Client est alors expressément informé et reconnaît que les Prestations commandées ou réservées sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des Prestataires indiquées sur le descriptif de la Prestation et sur la confirmation de réservation. Il appartient donc au Client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles avant tout achat ou réservation.

Tout autre document que les présentes CGV et notamment les descriptions et photographies des Prestations, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du Prestataire. Par conséquent, il est conseillé de se rapprocher du Prestataire directement afin de recueillir des informations actualisées.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

## **ARTICLE 2 – CONDITIONS GÉNÉRALES ISSUES DU CODE DU TOURISME**

Conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme, les brochures et les 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.

Article R 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R 211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R 211-4 : 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 R 211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R 211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R 211-7 : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R 211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R 211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, 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 du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom 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 L. 211-17.

Article R 211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, 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.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R 211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

### **ARTICLE 3 - COMMANDE**

Les commandes ou réservations sont effectuées par téléphone, au guichet ou sur le Site. Toute proposition de prestations de services fait l'objet d'un devis écrit.

L'Office de tourisme s'engage à confirmer par écrit la commande ou la réservation, soit immédiatement lors de la commande au guichet ou par téléphone, et dans tous les autres cas avant la Prestation, soit au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation s'il s'agit d'un forfait touristique.

En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur le prix, la nature et les caractéristiques de la Prestation commandée.

Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations, il peut préalablement à toute passation de commande solliciter des informations complémentaires auprès de l'Office de tourisme ou du Prestataire.

La commande ou réservation ne devient ferme et définitive que lorsque le Client a retourné son devis avec la mention manuscrite « bon pour accord », daté et signé avant la date limite indiquée sur celui-ci. Le devis doit être accompagné du versement d'un acompte d'un montant de 30% du devis toutes taxes comprises, et après confirmation écrite par l'Office de tourisme, notamment des disponibilités souhaitées et du nombre requis de participants.

Les collectivités territoriales, les personnes morales du droit public, les organismes consulaires, les établissements scolaires et universitaires, les EPIC, SEM et SPL et les entreprises privées avec lesquels un accord aura été conclu, qui ne sont pas en mesure de verser l'acompte, doivent fournir un bon de commande indiquant l'adresse de facturation. Les groupes constitués étrangers doivent fournir une confirmation écrite par email.

Dans certains cas notamment : défaut de paiement, adresse erronée, ou autre problème sur le compte du Client, l'Office de tourisme se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site.

Après confirmation de la réservation, l'Office de tourisme fait parvenir au Client un bon d'échange pour chaque prestation réservée. Il mentionne le lieu et l'horaire de rendez-vous ainsi que les coordonnées des Prestataires et ou des guides. Le/les bon(s) d'échange doivent être complété(s) sur place avec le nombre définitif de participants puis signé(s) par le responsable du groupe et le Prestataire. Le Client doit retourner ces documents à l'Office de tourisme à l'issue des prestations.

Le nombre définitif de participants est à communiquer à l'Office de tourisme trois semaines avant la Prestation. Pour les séjours avec hébergement, le Client fait parvenir à l'Office de tourisme au plus tard trente jours avant la première Prestation la liste complète nominative et par type de chambre des participants.

Les horaires et les menus sont donnés à titre indicatif dans le programme et peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les Prestataires.

#### **ARTICLE 4 – PRIX ET MODE DE PAIEMENT**

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. L'Office de tourisme n'est pas assujéti à la TVA. Sauf dans le cas des forfaits touristiques comportant la possibilité expresse de révision du prix dans les limites de l'article L 211-13 du Code du Tourisme, le prix est ferme.

Sauf convention contraire, toute réservation est payée en deux fois : un versement de 30% d'acompte au moment de la réservation ou de la commande et le paiement du solde après la réalisation des Prestations, à la réception de la facture.

Les tarifs pourront être revus à la hausse en fonction d'une fluctuation importante du nombre de participants.

La facturation définitive est établie à l'issue des prestations selon le nombre de participants validé sur les bons d'échange ainsi que sur la base des prix mentionnés dans le devis signé par le Client.

Toutes prestations non mentionnées dans le devis et le bon d'échange, doivent être réglées sur place par le Client.

Sauf indication particulière dans le devis, nos prix s'entendent sans transport routier.

Dans le cadre d'une excursion guide à la journée, le repas du guide est à la charge du Client ou il sera facturé au réel au Client.

Nos prix incluent une gratuité pour le chauffeur.

Le paiement des Prestations commandées au guichet, par téléphone s'effectue en espèces dans la limite légale (jusqu'à 1000 euros), en carte bancaire (une signature sera demandée au delà de 1500 euros) ou en chèque à l'ordre du Trésor Public. Le paiement des Prestations commandées sur le Site s'effectue en carte bancaire.

## **ARTICLE 5 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE DE BILLETTERIE**

L'Office de tourisme propose un service de billetterie de prestations touristiques et de loisirs.

Les billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le billet ou la confirmation de commande. En confirmant définitivement sa commande au guichet, par téléphone ou sur le Site, le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable au billet. Sauf dispositions contraires, tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable, même en cas de vol ou de perte.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de vol ou de perte.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra être demandée au Client, elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour lequel le Client a réservé des billets, le Client accepte que l'Office de tourisme dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé dans les meilleurs délais.

En cas de vente à distance, l'Office de tourisme procède à la livraison de la commande à l'adresse de livraison et selon le mode de livraison sélectionné par le Client lors de sa commande sur le Site ou par téléphone. Les différents modes, lieux, pays et détails estimés de livraison proposés par l'Office de tourisme sont présentés sur le site, de même que les frais d'expédition. La commande peut également être retirée par le Client au guichet de l'Office de tourisme sur présentation de l'email de confirmation de la commande.

L'Office de tourisme se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dûs à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, décisions administratives, et refusera le remboursement de la commande, sauf dispositions particulières.

Lors de la réception par le Client de la commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au Client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa commande.

Le Client doit se présenter au lieu et heure de rendez-vous stipulés sur son document de réservation. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation.

En cas de retard, un report d'activité pourra être proposé au Client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le Client est responsable de son retard et aucun remboursement ne sera effectué.

## **ARTICLE 6 – CITY PASS**

Le City Pass est valable selon la durée de validité achetée et pour les dates choisies. Il donne accès gratuitement ou à tarif réduit, aux sites et prestations citées dans le descriptif. Il doit être présenté à l'entrée de chaque site afin d'en vérifier la validité et d'obtenir les entrées gratuites et réductions.

Il est valable pour une personne et n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Il ne donne droit qu'à une entrée par site.

Les visites guidées s'effectuent sous réserve des disponibilités et horaires d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme cas fortuit.



Le City Pass peut être retiré au guichet de l'Office de tourisme ou envoyé à l'adresse indiquée ou enfin délivré par email.

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de tourisme, le lieu de rendez-vous est indiqué dans le texte descriptif de chaque visite guidée.

## **ARTICLE 7 – ANNULATION**

Un arrangement amiable sera toujours privilégié.

Toute demande d'annulation ou de modification doit être faite par le Client au guichet, par téléphone ou par écrit en mentionnant le cas échéant le numéro de réservation ou de devis, les noms et prénoms des personnes concernées.

A défaut des conditions particulières d'annulation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

### **7.1 – Annulation du fait du client**

Un accord amiable est toujours privilégié. Toutefois, les règles qui s'appliquent en l'absence d'un accord sont celles-ci :

Pour les forfaits touristiques, les produits à la journée à destination des groupes et des scolaires :

- annulation plus de 30 jours avant le début des prestations : retenue de 25% du prix du forfait touristique
- annulation de 30 à 15 jours avant le début des prestations : retenue de 50% du prix du forfait touristique
- annulation à partir de 14 jours avant le début des prestations : retenue de la totalité du prix du forfait touristique

Par ailleurs, en cas de non présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Pour la billetterie ou les prestations isolées : aucun remboursement n'est prévu.

Il en sera de même si le Client, bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les Prestations commandées, ne se présente pas ou en retard pour la réalisation de celles-ci.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une première annulation ou à une modification émanant du Client, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation. En cas de nouvelle annulation, aucun remboursement ne sera consenti au Client.

### **7.2 – Annulation du fait du Prestataire**

En cas d'obligation pour l'Office de tourisme d'annuler la Prestation, un report de l'activité sera proposé au Client. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement par l'Office de tourisme. Il en est de même en cas de changement substantiel de la Prestation.

En cas d'échange avec une Prestation moins onéreuse, la différence est restituée au Client.

Les balades en bateau, sorties sportives ou prestations organisées à l'extérieur sont soumises à des conditions particulières d'annulation liées aux factures météorologiques, humains et techniques. En outre, il est spécifié au Client que le départ est assuré uniquement si un certain seuil de passagers est atteint tel qu'indiqué sur le billet ou dans la confirmation de réservation.

D'autres modalités spécifiques aux activités peuvent s'appliquer, elles sont spécifiées lors de la confirmation de réservation ou sur le billet.



Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une Prestation si le nombre de participants indiqué n'est pas atteint avant le début de la Prestation. Dans ce cas précis, l'annulation ne donnera lieu à aucun remboursement.

L'Office de tourisme ou le Prestataire contactera le client au regard des coordonnées transmises. En cas d'informations incorrectes, l'Office de tourisme se décharge de toute responsabilité.

## Article 8 – Conditions spécifiques à la réservation d'hébergement

### 8.1 – Procédure de réservation

L'Office de tourisme propose un service de réservation d'hébergement. Les disponibilités du Prestataire sont affichées en temps réel sur le Site, sur la base des informations qui lui sont communiquées. Cet affichage en temps réel des disponibilités est cependant donné à titre indicatif seulement, compte tenu des transactions susceptibles d'être effectuées simultanément et, ne saurait être opposable à l'Office de tourisme. Seul l'email de confirmation transmis par l'Office de tourisme vaut confirmation définitive de la réservation effectuée par le Client.

Il appartient au Client de se munir de cet email de confirmation sur papier ou support numérique afin de pouvoir le présenter à la réception de l'hébergement le jour de son arrivée, et le cas échéant, être muni d'une pièce d'identité correspondant à la personne au nom de laquelle la réservation a été effectuée. En cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au Client de prévenir directement le Prestataire de son heure d'arrivée. Le Client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé.

Il est rappelé que les conditions contractuelles du Prestataire et notamment celles relatives aux conditions de modification, et d'annulation prévalent sur les présentes CGV, lesquelles sont mentionnés par écrit lors de la confirmation de commande.

### 8.2 – Conditions financières

Le prix des nuitées figurant sur le Site comprend les équipements figurant dans la description de l'hébergement. A défaut de stipulation contraire, ce prix n'inclut pas la taxe de séjour et les extras (tels que le petit-déjeuner...) pouvant être sélectionnés par le Client.

Le prix et le détail des Prestations sont rappelés dans l'email de confirmation de la réservation. Pour confirmer définitivement sa demande de réservation, le Client doit renseigner ses coordonnées bancaires, et le cas échéant, régler un acompte comme indiqué. Le solde du prix de la Prestation sera à régler par le Client directement auprès du Prestataire à son arrivée.

Le client est informé que ses coordonnées bancaires sont automatiquement transmises au Prestataire concerné à titre de garantie, qui pourra retenir des frais en cas d'annulation comme stipulé à l'article 8.3 ci-dessous.

Un départ anticipé ou une arrivée tardive au regard du jour et de l'heure indiqués ne donneront pas lieu à remboursement.

### 8.3 – Modification ou annulation d'une réservation

Toute demande de modification ou d'annulation doit être adressée directement au Prestataire concerné, lequel traitera cette demande selon ses propres conditions rappelées dans le mail de confirmation de réservation.

## ARTICLE 9 – DROIT DE RÉTRACTION

Conformément aux dispositions de l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de commande, même à distance, de prestations de services d'hébergement autres que de l'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

## ARTICLE 10 – CAS DE FORCE MAJEURE

L'Office de tourisme 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 CGV, en présence de cas de force majeure, de mauvaise exécution, de fautes ou erreurs commises par le Client, ou de faits extérieurs imprévisibles et insurmontables.

L'Office de tourisme ne saurait être tenu pour responsable des désagréments de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du Site ou d'un dysfonctionnement technique.

## ARTICLE 11 – DONNÉES PERSONNELLES

L'Office de tourisme est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le Client dans le cadre des services fournis sur le Site, pour son compte et/ou pour le compte des Prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation sur le Site. L'Office de tourisme peut ainsi être amené à les transmettre à des tiers et notamment aux Prestataires. En particulier, le Client est informé que ses coordonnées bancaires fournies sur le site lors d'une réservation d'hébergement sont automatiquement transmises par l'Office de tourisme au Prestataire concerné. En procédant à une commande ou une demande de réservation sur le site, le Client consent expressément à ces transferts.

Les traitements de données à caractère personnel ainsi effectués par l'Office de tourisme en qualité de responsable de traitement via le Site font l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du Client sont traitées par l'Office de tourisme dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses Partenaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent qu'il pourra exercer par écrit à l'adresse de l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme pourra adresser au Client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles prestations qui seraient proposées par le Site ou au guichet, sauf refus de sa part manifesté lors de sa commande sur le site. Le Client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de l'Office de tourisme.

## ARTICLE 12 – GARANTIES

L'Office de tourisme est tenu, pour tout bien qu'il commercialise directement au guichet, de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L 211-4 à L 211-13 du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

### **Article 12-1 – Mise en œuvre des garanties – garantie légale de conformité**

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la Consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

#### Article 12-2 – Mise en œuvre de la garantie – garantie des défauts de la chose vendue (vices cachés)

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil. Il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### **ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'Office de tourisme est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site et aux éléments le composant ainsi qu'aux biens ou prestations de services qu'il commercialise ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits. Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter toute ou partie du Site, des biens ou prestations de services sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de tourisme : il est toutefois toléré une reproduction partielle à des fins strictement personnelles.

### **ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS / LITIGES**

En cas de contestation ou de litige né de l'application des présentes CGV et de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la Prestation, le Client devra adresser par écrit une réclamation en lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 jours après le début de la Prestation à l'Office de tourisme.

Ce dernier s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable avec le Client et lui permettre de recourir gratuitement au médiateur de la consommation, agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation.

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

**TRESOR PUBLIC****RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE****PARTIE RÉSERVÉE AU DESTINATAIRE DU RELEVÉ**

Le relevé ci-contre est destiné à être remis à vos créanciers ou débiteurs, français ou étrangers, appelés à faire inscrire des opérations à votre compte (virements, paiements des quittances, etc...)

**Identifiant national de compte bancaire - RIB**

Code banque	Code guichet	N compte	Clé
10071	74000	00002000986	13

**IBAN (International Bank Account Number)**

FR76	1007	1740	0000	0020	0098	613
------	------	------	------	------	------	-----

**Titulaire du compte**

ALTER ALPA OFF TOURISME CRUSEILL  
REGIE DE RECETTES CRUSEILLES  
140 PLACE DU PONT DE LA CAILLE  
74350 CRUSEILLES - FRANCE

**Domiciliation**

TPANNECY

**BIC (Bank Identifier Code)**

TRPUFRP1