

CONDITION GENERALE DE VENTE

Plateforme de réservation

Préambule

L'Office de Tourisme SPL Ventoux-Provence (situé 374 avenue Jean-Jaurès 84200 Carpentras) est inscrit au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM084180010, et est couvert par une Assurance Responsabilité Civile (contrat 181461303 Gan assurances) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels (cf article 14).

Article 1 – Dispositions générales

1-1 Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, de forfaits touristiques, ainsi qu'à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

1-2 L'Office de Tourisme vend par le biais de son site Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente. La commande de prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des conditions générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte

prévu à cet effet sur le site Internet de réservation. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales. Sauf cas de fraude, dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site Internet. Toute utilisation du site Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

1-3 Le site Internet mentionne les informations suivantes : la notice légale permettant une identification précise de l'Office du Tourisme et indiquant sa raison sociale, son adresse postale, son adresse électronique, son numéro de téléphone, de fax, son siège social, ses références relatives à l'inscription au registre des agents de voyages et autres opérateurs de séjour, son numéro SIRET, les caractéristiques essentielles des prestations proposées, les prix, les modalités de paiement, les conditions générales de vente et les conditions particulières selon les tarifs réservés, la durée de validité de l'offre.

1-4 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter de leur publication, le 15 mai 2020, et sont applicables sauf convention particulière. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

1-5 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

Article 2 – Formation du contrat

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations vendues par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit à l'accueil de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site internet reservation.ventouxprovence.fr.

2-2 La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectuée soit à l'accueil de l'Office de Tourisme, soit par mail venteenligne@ventouxprovence.fr, soit via le site Internet : reservation.ventouxprovence.fr

2-3 Concernant la réservation en ligne, les descriptifs et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme, figurant sur le site, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du prestataire. En passant commande, le client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées, sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

2-4 Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité des prestations commandées.

2-5 L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées, ainsi que les conditions générales de vente.

Article 3 – Prix

3-1 L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations, en accord avec le prestataire. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de facturation. Tous les suppléments non mentionnés dans la prestation affichée doivent être réglés aux prestataires directement.

3-2 Réservations In Situ. Pour les réservations effectuées à l'accueil de l'Office de Tourisme, le prix correspondant aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents fournis à l'accueil. Le règlement des prestations achetées à l'accueil s'effectue soit en espèces, soit par carte bancaires (Visa ou Mastercard).

3-3 Réservations via le site Internet. Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur le site Internet. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du site Internet. Les prix figurant sur le site Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront applicables aux réservations préalablement acceptées. Le paiement des prestations commandées sur le site Internet s'effectue par carte bancaire (Visa ou Mastercard) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé (PayBox).

Article 4 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée à l'accueil de l'Office de Tourisme et exprimée sur le site Internet. Le client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de la prestation, le client doit se présenter le jour précisé, aux heures et lieux mentionnés.

4-1 Dispositions particulières selon les prestations commandées

Produits touristiques : activités pour individuels / visites / hébergements / forfaits touristiques

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et dans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon les conditions du prestataire.

En cas de non présentation ou de retard du client, le prestataire peut ne pas l'attendre, aucun remboursement ne pourra être demandé.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif ou la prestation dans son intégralité, proposées par le prestataire soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de

participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme.

Billetterie : Votre billet (bon d'échange / voucher) sera à présenter à votre arrivée chez le prestataire de services accompagnés des justificatifs si nécessaire.

RAPPEL : merci de consulter les jours et horaires d'ouverture des établissements.

Article 5 - Garantie et paiement

Le client communique ses coordonnées bancaires pour le paiement en indiquant le numéro de carte, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme.

Article 6 – Modification par l'Office de Tourisme 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, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées via reclamation@ventouxprovence.fr

Soit accepter la modification ou la substitution de prestations vendues par l'Office de Tourisme. Pour les prestations forfaitaires, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Pour les autres types de prestations, le client sera averti par l'organisateur des modifications via mail ou téléphone. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 7 – Suppléments et modifications par le client

7-1 Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de sa prestation. Les frais de modification non acceptés restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échange ne sont pas remboursés.

7-2 Il est rappelé au client, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la

consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Celui-ci n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Article 8 – Annulation du fait du client

8-1 Pour les réservations de visites guidées, billets, produits, services touristiques, hébergements.

Pour les entrées sur les sites touristiques, les billets sont valables pour la date de réservation. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

Les visites organisées par l'Office de Tourisme et les partenaires extérieurs conventionnés ne sont ni échangeables ni remboursables.

Pour les loisirs et activités, les billets ne sont ni échangés ni remboursés, sauf annulation de la manifestation.

Pour les activités (atelier de cuisine, sport, détente...), les billets sont non échangeables et non remboursables.

Pour les hébergements, les conditions d'annulation sont fixées par le prestataire. L'annulation se fera aux conditions validées par le client lors de son achat sur le site Internet.

8-2 Pour les réservations de forfaits touristiques

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

Si l'annulation totale ou partielle est déclarée au moins 72 heures avant la prestation (l'heure prise en compte est fixée à midi le jour de votre arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de Tourisme remboursera au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.

Si l'annulation totale ou partielle est déclarée moins de 72 heures avant la prestation (l'heure prise en compte est fixée à midi le jour de votre arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.

Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès du prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client (facture no-show = non venu). A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires...)

ou toute annulation émanant du client entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100% du prix de la prestation.

Article 9 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le plus tôt possible le client par écrit via venteenligne@ventouxprovence.fr

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

9-1 Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme restitue la totalité des sommes versées correspondantes dans le délai fixé par la banque.

9-2 Annulation du fait du prestataire partenaire

Le prestataire partenaire qui annule sa prestation a la charge d'avertir les clients inscrits.

Excepté si le minimum d'inscrits n'est pas atteint pour le départ, le remboursement intégral sera fait par l'Office de Tourisme.

La responsabilité de l'Office de Tourisme et du prestataire ne pourra être recherchée si le déroulement de la prestation est retardé ou empêché en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les catastrophes naturelles, les grèves, les manifestations culturelles, les fermetures de voiries, les incendies, les dégâts des eaux, le mauvais fonctionnement ou l'interruption du réseau des télécommunications ou du réseau électrique. La force majeure s'entend de tout événement extérieur à la partie affectée, présentant un caractère à la fois imprévisible, irrésistible et insurmontable, qui empêche le prestataire d'exécuter tout ou partie des obligations mises par le présent contrat à sa charge. Dans tous les cas, le prestataire fera tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas fortuit, de la force majeure ou de la cause extérieure.

En cas de force majeure, le client ne pourra rien exiger du prestataire en compensation.

Article 10 – Responsabilité

10-1 L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

10-2 Les programmes de l'Office de Tourisme dépendent des jours et heures 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 pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

10-3 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 conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, 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.

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

10-4 En aucun cas, l'Office de Tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

10-5 Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme, figurant sur le site, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire ou du propriétaire. Les photographies présentées sur le site ne sont pas contractuelles.

Même si toutes les conditions sont réunies pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les prestations affichées donnent un aperçu aussi exact que possible, des variations peuvent intervenir. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

10-6 Des liens hypertextes de nos prestataires partenaires peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de l'Office de Tourisme Ventoux Provence, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

10-7 Il appartient au client de s'assurer que les informations fournies lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de la réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation.

Article 11 – Force majeure

11-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissement, et géographiques.

11-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 12 – Données personnelles

12-1 Le site de commercialisation reservation.ventouxprovence.fr est en conformité avec la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, dite loi « Informatique et Libertés » et avec le RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données.

Les informations personnelles communiquées par le client sur le site Internet permettent de traiter et exécuter ses commandes et constituent le seul contact pour tous les échanges nécessaires pour la prestation. Elles sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet grâce au logiciel de cryptage PayBox (certification PCI-DSS). Paybox répond aux normes de sécurité en vigueur édictées par les organismes professionnels tels que le GIE Cartes Bancaires, Visa, Mastercard...

Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit.

Les destinataires des données personnelles du client sont les équipes de gestion de l'Office de Tourisme et ses prestataires techniques.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinés à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande de l'utilisateur qui est à l'origine de cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par l'assureur et placé sous sa responsabilité.

12-2 Une fois reçu le consentement du client, l'Office de Tourisme est notamment susceptible de lui adresser par courrier électronique sa newsletter (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour.

12-3 Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il suffit de s'adresser à l'Office de Tourisme : Office de Tourisme – SPL Ventoux-Provence, 374 Avenue Jean Jaurès, 84200 Carpentras. Ou par courriel à : administration@ventouxprovence.fr

Par ailleurs, en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique commercial, le client peut à tout moment se désabonner.

Les données recueillies sont conservées pour une durée de 3 ans.

Article 13 – Assurances

L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle organisateur de voyage auprès de GAN, représentée par : GAN, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris.

Sous le numéro de contrat : 181.461.303, afin de couvrir les dommages corporels, matériels et immatériels qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de

tourisme autorisé à commercialiser des produits.

L'Office de Tourisme est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de séjours chez Atout France, sous le numéro : IM084180010 et il est membre de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme).

Article 14 – Réclamations et litiges

14-1 Toute réclamation relative à une réservation effectuée par nos soins doit être adressée par écrit à l'Office de Tourisme, dans les 48h suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme SPL Ventoux-Provence, 374 Avenue Jean Jaurès, 84200 Carpentras. Ou par courriel à reclamation@ventouxprovence.fr

Une fiche de réclamation/suggestion peut également être remplie à l'accueil de l'Office de Tourisme.

14-2 En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, seul le Tribunal Judiciaire d'Avignon est compétent.

14-3 En cas de litiges, les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français. **14-4** Après avoir saisi le service après-vente et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et des voyages, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel