

Mise à jour le 14/01/2022

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Plateforme de réservation

Préambule

La 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 couverte par une Assurance Responsabilité Civile souscrite auprès de GAN Assurance, 280 avenue du Mont Ventoux, 84200, Carpentras (contrat 181461303 Gan assurances) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels (cf article 14).

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017, Paris

Mail : [commercial@ventouxprovence.fr](mailto:commercial@ventouxprovence.fr)

Téléphone : 04.90.63.00.78

Représentant : Madame Dominique Plancher en sa qualité de Présidente.

Ci-après « SPL Ventoux Provence » ou « l'Office de tourisme »

### Article 1 – Dispositions générales

1-1 Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

1-2 La SPL Ventoux Provence vend notamment 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. Les présentes CGV sont visibles et consultables soit à l'accueil de l'Office de Tourisme Ventoux Provence ou des ses Bureaux d'Information Touristique, soit sur les pages du site internet [reservation.ventouxprovence.fr](http://reservation.ventouxprovence.fr). 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 présentes conditions générales de vente. 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 de vente, 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 : les mentions légales permettant une identification précise de la SPL Ventoux Provence en 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, 09/10/2021. Cette édition 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 – Informations précontractuelles

2-1 Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R.211-4 du code du tourisme. Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations vendues par la SPL Ventoux Provence suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit à l'accueil des Offices de Tourisme Intercommunaux Ventoux Provence, soit sur les pages du site internet [reservation.ventouxprovence.fr](http://reservation.ventouxprovence.fr).

2-2 Le Client reconnaît également avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>e</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

#### Article 3 – Formation du contrat

3-1 La réservation des prestations proposées par la SPL Ventoux Provence peut-être effectuée soit à l'accueil de l'Office de tourisme Ventoux Provence ou de ses Bureaux d'Information Touristique, soit par mail à l'adresse suivante : [venteenligne@ventouxprovence.fr](mailto:venteenligne@ventouxprovence.fr), soit via le site Internet : [reservation.ventouxprovence.fr](http://reservation.ventouxprovence.fr)

3-2 Concernant la réservation en ligne, les descriptifs et photographies des prestations référencées par la SPL Ventoux Provence, 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.

3-3 Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le Client a pris connaissance des conditions générales dans leur intégralité et les a acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le site Internet de réservation et lorsqu'il 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.

3-4 La SPL Ventoux Provence s'engage à confirmer au Client, par écrit électronique ou à défaut par papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées, ainsi que les conditions générales de vente.

3-5 La réservation des prestations proposées par la SPL Ventoux Provence peut être effectuée à l'accueil de l'Office de tourisme Ventoux Provence ou de ses Bureaux d'Information Touristique. Le Client choisit une ou plusieurs prestations avec les conseiller en séjour. Il prend connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et effectue le paiement avant que le conseiller ne confirme sa réservation et lui remette un bon d'échange mentionnant le descriptif de la prestation réservée et que les CGV ont été lues et acceptées.

#### Article 4 – Prix

4-1 Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat. Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

4-2 Réservations au comptoir. Pour les réservations effectuées à l'accueil des Bureaux d'Information Touristique Ventoux Provence, 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), soit par chèque vacances.

4-3 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.

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).

4-4 Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de

réserve et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

#### Article 5- Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

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.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

#### Article 6 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée à l'accueil de l'Office de tourisme ou de ses Bureaux d'Information Touristique 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.

Dispositions particulières selon les prestations commandées :

Produits touristiques : activités pour individuels / visites / hébergements / forfaits touristiques « packages » (plusieurs prestations regroupées)

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans 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 circonstances exceptionnelles et inévitables, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du Client par la SPL Ventoux Provence.

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 7 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'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. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

#### Article 8 – Modification par la SPL Ventoux Provence d'un élément substantiel du contrat

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation la SPL Ventoux Provence se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat au sens de l'article R.211-4 du code de tourisme, s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client ou en cas de hausse du prix supérieure à 8%, il en informe le Client dans les meilleurs délais, de manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable. Le Client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par la SPL Ventoux Provence par tous moyens :

- a. Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées via [reclamation@ventouxprovence.fr](mailto:reclamation@ventouxprovence.fr)
- b. Soit accepter la modification ou la substitution de prestations vendues par la SPL Ventoux Provence. 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 9 – Suppléments et modifications par le Client

9-1 L'Office du tourisme s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Toute prestation non prévue dans le forfait ou package doit être réglée sur place. Le Client ne peut, sauf accord préalable de la SPL Ventoux Provence, modifier le déroulement de sa prestation. Les frais de modification non acceptés restent entièrement à la charge du Client.

Toutes modifications de noms, âges des participants entraînent des frais.

9-2 Tous séjours abrégés ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donneront droit à aucun remboursement. En cas de non-utilisation, les bons d'échange ne sont pas remboursés.

9-3 Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de tourisme :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office de tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Toute modification de la part du Client devra, pour être acceptée, faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite de l'Office de tourisme.

#### Article 10 – Réservations et conditions d'annulation

10-1 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 guidées organisées par La SPL Ventoux Provence 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.

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

## 10-2 Les forfaits touristiques ou « packages » (cumul d'au moins deux services touristiques)

Réservations et confirmation :

- Les réservations avec option sans règlement sont valables 7 jours à compter de l'heure de la réservation. L'option s'annule après ce délai sans intervention de la part du Client,

- Les Options avec acompte de 30% du montant total du dossier : la réservation passe en statut « confirmé » et un mail de confirmation est envoyé au Client. La réservation doit être soldée par le Client au plus tard 15 jours avant le début des prestations choisies.

- Les forfaits payés en intégralité lors de la réservation : le dossier du Client passe en statut « confirmé » et le document type « voucher » est adressé par mail ainsi que les bons d'échanges et descriptifs détaillés des prestations payées par le Client.

En cas d'annulation totale ou partielle par le Client, la SPL Ventoux Provence appliquera de plein droit au Client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées, sauf conditions particulières appliquées par le prestataire pour les hébergements :

- 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 la SPL Ventoux Provence 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 « voucher ».

Pour les forfaits touristiques ou « packages » les frais de dossier de 25 euros TTC sont non remboursables.

- 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 du Client, à défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation. Les sommes perçues par la SPL Ventoux Provence seront reversées aux prestataires dans les conditions établis dans le cadre de leurs partenariats.

- Si le Client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès du prestataire « no-show= non venu », il ne sera procédé à aucun remboursement.

Toute annulation émanant du Client entraîne, à l'exception des cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination et sauf accord plus favorable du prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100% du prix de la prestation.

\*Rappel : Le Client doit s'informer auprès de son assurance en responsabilité civile et personnelle sur les modalités, conditions de prise en charge et remboursement en cas d'annulation de sa part.

## Article 11 – Annulation du fait de la SPL Ventoux Provence

L'Office de Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter le Client si la résiliation du contrat était intervenue de son fait, dans le cadre de l'article 10 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) l'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Lorsqu'avant le début de la prestation, la SPL Ventoux Provence annule la prestation, il doit en informer le plus tôt possible le Client par écrit.

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

Le prestataire partenaire qui annule sa prestation à la charge d'avertir les Clients inscrits.

#### Article 12 – Cession du contrat

12-1 Le Client a la possibilité de 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.

12-2 Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme 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.

12-3 Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

#### Article 13 – Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article « Préambule » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

#### Article 14 – Responsabilité

14-1 La SPL Ventoux Provence 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. Hors vente de ses

produits boutique et des prestations réalisées par lui, l'Office de Tourisme est donc responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

14-2 La SPL Ventoux Provence ne peut être tenue 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 circonstances exceptionnelles et inévitables, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le Client, ou de faits 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.

14-3 En aucun cas, la SPL Ventoux Provence ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

14-4 Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

14-5 Les descriptions et photographies des prestations référencées par la SPL Ventoux Provence, 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.

14-5 Des liens hypertextes de nos prestataires partenaires peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site [www.ventouxprovence.fr](http://www.ventouxprovence.fr), lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

14-6 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 15 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Toute événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations

#### Article 16 – Données personnelles

16-1 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.

16-2 Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques, le l'Office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients.

A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement. 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.

16-3 La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que

pour les finalités auxquelles le Client a consenti. 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.

Plus précisément, les finalités de traitement des données collectées sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de tourisme
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

16-4 Les destinataires des données personnelles du Client sont les équipes de gestion de la SPL Ventoux Provence et ses prestataires techniques.

16-5 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.

16-6 Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 3 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de Tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : [web@ventouxprovence.fr](mailto:web@ventouxprovence.fr) et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

16-7 Le Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il suffit de s'adresser à SPL Ventoux-Provence, 374 Avenue Jean Jaurès, 84200 Carpentras ou par courriel à : [administration@ventouxprovence.fr](mailto: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.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### Article 17 – Assurances

La SPL Ventoux Provence 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.

La SPL Ventoux Provence 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).

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

#### Article 18 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, Toutes nos prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Lorsque la prestation n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite, le descriptif de la prestation le précise expressément.

#### Article 19 – Réclamations et litiges

19-1 Toute réclamation relative à une réservation effectuée par nos soins doit être adressée par écrit à la SPL Ventoux Provence, de préférence dans les 48h suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : SPL Ventoux-Provence, 374 Avenue Jean Jaurès, 84200 Carpentras. Ou par courriel à [reclamation@ventouxprovence.fr](mailto:reclamation@ventouxprovence.fr)

Une fiche de réclamation/suggestion peut également être remplie à l'accueil des Offices du Tourisme Intercommunaux de la SPL Ventoux Provence.

19-2 En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable.

19-3 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](http://www.mtv.travel) ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

19-4 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, sans pour autant le priver des garanties d'ordre public de son pays de résidence.

19-5 Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

#### Article 20 – Prestations de voyages liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'Office de tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

Conditions spécifiques liées à l'épidémie COVID-19 : Le Client s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place par les pouvoirs publics, par le prestataire et par la SPL Ventoux Provence au moment de la prestation.

Le Client se doit de respecter les consignes, à défaut le prestataire et la SPL Ventoux Provence ont la possibilité d'exclure toute personne refusant de les appliquer, sans possibilité de remboursement.

## Article 21 - Vente en ligne : Articles Boutique SPL Ventoux Provence

### 21-1 Commande

Toute commande sur le site la boutique en ligne de la SPL Ventoux Provence vaut acceptation des présentes conditions de vente consultables sur notre site internet.

La commande est réputée acceptée par la SPL Ventoux Provence dès validation du paiement. La SPL Ventoux Provence se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas confirmer une commande en cas de problème d'approvisionnement ou de difficulté de paiement.

### 21-2 Disponibilité des articles (boutique en ligne)

Les produits SPL Ventoux Provence sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après passation de la commande, le Client sera informé par mail et sera remboursé.

### 21-3 Livraison

Les articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Les colis sont généralement expédiés en 72h, jours ouvrés, après réception de du paiement. Le mode d'expédition standard est le colissimo suivi, remis sans signature. Les délais de livraison sont ceux des services postaux et tout dépassement de ces délais ne pourra donner lieu au paiement d'indemnités, dommages ou à l'annulation de la commande. Les frais d'expédition comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux. Ils peuvent contenir une partie fixe et une partie variable en fonction du prix ou du poids de la commande. Le Client doit regrouper ses achats en une unique commande. A défaut il doit s'acquitter des frais de port pour chaque demande d'envoi.

Le colis est expédié sous la responsabilité du Client, et un soin particulier est apporté au colis contenant des articles fragiles.

### 21-4 Paiement

Pour tous les achats contractés sur notre boutique en ligne, le règlement se fera exclusivement par carte bancaire. Pour toute commande et paiement en provenance de l'étranger, les frais seront à la charge du Client.

### 21-5 Responsabilité

Les articles proposés par la SPL Ventoux Provence boutique en ligne sont conformes à la législation française en vigueur. Les spécifications, dimensions et renseignements de toute nature ne sont qu'indicatifs et n'engagent pas la SPL Ventoux Provence. Pour tout achat dans la boutique en ligne, la SPL Ventoux Provence garantit tous les soins apportés à son emballage en vue de son expédition postale.

A réception des articles, le Client doit en vérifier l'état et leur conformité. En cas de réception d'un colis en mauvais état, il est conseillé au Client d'effectuer les réserves nécessaires et d'informer la SPL Ventoux Provence par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception indiquant s'il souhaite le remboursement ou le remplacement du / ou des articles abîmés. Une preuve de l'objet abîmé (photo) devra être fournie à la SPL Ventoux Provence pour valider le remboursement ou l'échange. Les remboursements peuvent se faire par chèque ou virement après envoi d'un RIB.

En cas de livraison d'article reconnu comme défectueux ou non conforme à la commande, le Client doit formuler sa réclamation dans un délai de 7 jours à la date de réception du colis. La responsabilité de la SPL Ventoux Provence se limite au prix payé pour la commande.

La SPL Ventoux Provence boutique en ligne pourra alors procéder à un remboursement, frais de retour inclus ou un échange selon le souhait du Client. En cas de commande vers un pays autre que l'union européenne, les droits de douanes et taxes seront à la charge de l'acheteur et relèvent de son entière responsabilité en termes de déclaration et paiement aux autorités. Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de la SPL Ventoux Provence ne

saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont livrés. Le Client doit vérifier auprès des autorités locales, les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services commandé.

La SPL Ventoux Provence ne saurait être tenu responsable de l'inexécution d'une commande en cas de rupture de stock ou indisponibilité d'articles, de force majeure, de perturbation des transports ou grève totale ou partielle et notamment des services postaux pour quelques raisons que ce soit, d'incendies ou inondations.

\*\*\*

## **CONDITIONS PARTICULIERES GROUPE**

Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente. Les conditions particulières de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour les prestations concernées et les sujets abordés.

Groupe : un groupe est composé de minimum 10 personnes, comprenant un représentant payeur pour l'ensemble du groupe.

### **1 – PRIX**

Les prix s'entendent TTC et sont calculés en fonction du nombre de participants composant le groupe pour un minimum de 10 et jusqu'à 25 personnes. Les tarifs sont ceux de l'année en cours.

Des tarifs spécifiques s'appliquent en cas de groupes constitués de plus de 25 personnes jusqu'à 53 personnes.

Un supplément de prix peut être appliqué selon les programmes (supplément single, accompagnateur, guides conférenciers, collations ...) et est mentionné dans votre devis et contrat de vente validé signé avec bon pour accord et paiement de l'acompte sous la forme « nos prix comprennent » et « nos prix ne comprennent pas »

Les menus et horaires sont mentionnés à titre indicatif.

Les modifications de noms, nombres de personnes sera facturés entre H-7 et H- 1 (10 euros par modification de dossiers).

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du groupe initialement prévu restera applicable.

Dans le cas où certains membres du groupe souhaiteraient annuler leur réservation, la valeur de la prestation individuelle sera soumise à l'échéancier d'annulation prévu à l'article 3 des présentes conditions particulières de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'Office de tourisme, sera appliqué un prix identique aux autres participants à ces nouveaux participants. Sans accord préalable de l'Office de tourisme, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si les Clients refusent de réduire la taille de leur groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dû.

### **2 - CONDITIONS DE RESERVATION ET DE REGLEMENT**

Les demandes au service groupe se font par téléphone : 04.90.63.00.78, par e-mail : [groupe@ventouxprovence.fr](mailto:groupe@ventouxprovence.fr) ou sur Rendez-vous.

Après avoir déterminé les prestations souhaitées, l'Office de tourisme communique aux Clients, par courriel via la plateforme Ingénie de l'Office de tourisme, les conditions générales et particulières de vente, le contrat de réservation et le formulaire d'information type.

La validité du contrat n'est effective qu'après signature du ou des devis et mention « bon pour accord » et le versement d'un acompte de 30% à 100% des sommes dues 15 jours avant le début des prestations en considération du devis :

- sauf en cas de réservation ou demande tardive ou le solde est du totalement (H- 7 jours) ;
- sauf en cas d'accord particulier et exceptionnel.

Pour les contrats d'une visite guidée d'1 h 30 ou de 3 h 00 commentées par un guide conférencier accrédité par nos services Pays Art et Histoire, le solde doit être effectué par chèque ou virement bancaire dès la confirmation du Guide conférencier pour fixer définitivement sa vacation sur les plannings. Le remboursement en cas d'annulation à H – 72 h pour ce type de prestation est de 80 euros TTC.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et signé les conditions générales de vente annexées aux conditions particulières groupes et les accepter pleinement.

Dès réception du solde, la SPL Ventoux Provence adresse au Client le(s) Bon(s) d'échange type « VOUCHER », le Client s'engage à le(s) vérifier dans leur totalité, les noms et prénoms des participants et s'il y a lieu :

- \* L'âge des enfants, la composition des chambres, le programme détaillé des prestations demandées,
- \* les tarifications proposées et acceptées.
- \* Ce document est à présenter en main propre aux prestataires dès votre arrivée à l'heure fixée.

### 3 - CONDITIONS D'ANNULATION :

#### 3.1-Frais d'annulation du fait du Client

- Plus de 30 jours avant la prestation : 25 euros de frais de dossier.
- De 30 à 15 jours avant la prestation : 20% de la somme totale est retenue
- De 14 à 8 jours avant la prestation : 30% de la somme totale est retenue
- 7 jours avant la prestation : 90% de la somme totale est retenue
- Le jour de la prestation : 100% de la somme totale est retenue

Ces retenues ne seront pas dues lorsque l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client est intégralement remboursé.

Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement dans le cas de changement impératif du programme.

Un avoir peut être proposé sur une durée de 12 mois à date selon les motifs d'annulation et sous réserve du possible.

#### 3.2-Annulation de la SPL Ventoux Provence (cf CGV)

### 4 - LITIGES :

Pour toute contestation survenant à l'occasion du présent contrat ou de ses suites, doit être adressée par courrier à la SPL Ventoux Provence, de préférence dans les 3 jours suivant la date de réalisation de la prestation. Les contrats conclus entre la SPL VENTOUX PROVENCE et le Client sont réglés par la loi Française et seul le texte français des documents contractuels fait foi, sans pour autant priver le consommateur des règles d'ordre public de son domicile.

Dans le cadre spécifique COVID 19 Le guide et les professionnels intervenants sur les activités ont toute autorité pour demander aux

Clients de se protéger comme par exemple de garder une distance définie entre les participants ou de porter un masque.

Le guide et les professionnels peuvent décider de se séparer d'une personne qui refuserait de se plier aux règles qu'ils ont définies, exposant ainsi les autres participants. Aucun remboursement ne sera dû dans ce cas. Ni lui, ni l'Office de Tourisme ne peuvent être tenus pour responsables de l'infection d'un participant par la COVID-19, pendant le séjour.

Une assurance annulation est recommandée pour les prestations journées et packagés comprenant une nuitée.

\*\*\*

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE LOCATIONS SAISONNIERES**

Les présentes conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente. Elles s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour les prestations concernées et les sujets abordés.

### **1 – CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION :**

Les présentes conditions particulières de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'offre à la vente par la SPL VENTOUX PROVENCE de locations saisonnières de à destination des personnes ayant la qualité de consommateurs et non-professionnels au sens du Code de la consommation et ayant la qualité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

### **2 - INFORMATION PRECONTRACTUELLES :**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

### **3 - CONCLUSION DU CONTRAT ET PAIEMENT :**

- 3.1 Les prestations peuvent être réservées en ligne, sur la plateforme de réservation internet de la SPL VENTOUX PROVENCE l'adresse suivante : [reservation.ventouxprovence.fr](http://reservation.ventouxprovence.fr) ou directement au bureau d'information de la SPL VENTOUX PROVENCE.
- 3.2 Le Client sélectionne le logement qu'il souhaite réserver pour les dates sélectionnées et prend connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente, de la description détaillée du logement ainsi que des conditions de paiement, d'annulation et autres dispositions imposées par l'hébergeur (règlement intérieur, montant du dépôt de garantie, horaires d'accueil etc).
- 3.4 Il valide son panier et transmet ses coordonnées bancaires. Il est précisé que seule l'empreinte de sa carte bancaire est conservée par la SPL VENTOUX PROVENCE et transmise à l'hébergeur. Aucun paiement n'est prélevé par la SPL VENTOUX PROVENCE.
- 3.5 Il reçoit ensuite par mail le contrat de location conclu avec l'hébergeur.
- 3.6 Le règlement de la location est effectué le jour de l'arrivée du Client directement auprès de l'hébergeur et aux conditions prévues dans le contrat de location.

### **4 - TARIFS ET CONTENU DES PRESTATIONS :**

- 4-1 Tous les tarifs indiqués pour les logements et services sont exprimés en euros toute charges comprises. Le prix inclut tout ce qui est précisé dans l'offre. Le prix exclut la taxe de séjour. Cette taxe est collectée par l'hébergeur à l'arrivée du Client.
- 4-2 Le Client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur le voucher. En cas d'arrivée tardive ou différée, le Client doit en aviser l'hébergeur dans les meilleurs délais.
- 4-3 L'hébergeur s'engage à fournir le logement conforme à la description qu'il en a faite et à le maintenir en état. Le Client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux après expiration de la période initialement prévue.

### **5 - UTILISATION DES LIEUX :**

Le Client jouira des lieux de manière paisible et en fera bon usage, conformément à sa destination. A son départ, le Client s'engage à rendre le logement aussi propre qu'il l'aura trouvé à son arrivée (sauf option ménage de fin de séjour).

#### 6 - DÉPÔT DE GARANTIE :

Chaque hébergeur détermine le montant du dépôt de garantie qu'il souhaite demander à l'arrivée du Client dans le logement. Cette somme est précisée dans l'offre de location. En cas de constatation de dégradation des lieux, cette somme sera retournée au Client, déduction faite des coûts de remise en état des lieux et des frais de remplacement des éléments et équipements mis à disposition si ces éléments ont été détériorés lors de la location.

#### 7 - NOMBRE D'OCCUPANTS :

Le nombre d'occupants ne peut être supérieur à la capacité d'accueil indiquée sur le contrat, l'hébergeur peut refuser les personnes supplémentaires.

Si le nombre d'occupants évolue en cours de séjour (dans la limite de la capacité d'accueil du logement), l'hébergeur doit en être informé, un supplément sera alors calculé au prorata du nombre de personnes. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du Client. Dans ce cas, le prix de la prestation touristique restera acquis au vendeur.

#### 8 - ÉTAT DES LIEUX ET INVENTAIRE :

L'état des lieux contradictoire et l'inventaire du mobilier et des divers équipements sont faits au début et à la fin du séjour par l'hébergeur ou son représentant.

L'état de propreté de la location à l'arrivée du Client doit être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant la période de location et avant son départ (sauf option ménage de fin de séjour). Si le logement n'est pas rendu propre, le forfait ménage de fin de séjour sera retenu sur la caution.

#### 9 – REGLEMENT INTERIEUR :

Chaque hébergeur est libre d'imposer le respect d'un règlement intérieur. Ce règlement est reproduit dans l'offre de la location et dans le contrat de location.

#### 10 - SOUS-LOCATION :

Il est formellement interdit pour le Client de sous-louer le logement à tout tiers non prévu dans le contrat de réservation.

#### 11 - INTERRUPTION DU SÉJOUR :

En cas d'interruption anticipée du séjour par le Client, et si la responsabilité de l'hébergeur n'est pas mise en cause, le prix de la location reste acquis au propriétaire.

Il ne sera procédé à aucun remboursement, hormis la taxe de séjour au prorata du nombre de nuitées annulées.

#### 12 - CONDITIONS DE RÉSILIATION :

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l'hébergeur par courriel.

L'hébergeur demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon son échéancier d'annulation. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables ou d'un événement de force majeure ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'hébergeur procèdera au remboursement intégral des paiements effectués.

#### 14 - ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait et il est tenu d'assurer le logement qui lui est confié. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation prévoit l'extension villégiature (location de vacances). Dans l'hypothèse contraire, il est souhaitable qu'il s'informe auprès de son assureur. Il est vivement conseillé d'en souscrire une.

