



Office de Tourisme
du Pays Loudunais

Conditions Générales de ventes

PREAMBULE :

Les présentes conditions de ventes sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours, forfaits touristiques et visites au sens des articles L.211-1 et L211-2 du Code du Tourisme.

L'article R.211-12, stipulé dans Le même code impose que les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 soient obligatoirement reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L211-1.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.

Conditions Particulières de vente

Art.1er – PREAMBULE

L'Office de Tourisme du Pays Loudunais peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

L'Office de Tourisme du Pays Loudunais est un instrument d'intérêt général en relation avec tous les types de prestataires qui, dans ce cadre, ont passé un contrat d'engagement ou une convention de mandat avec lui.

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme du Pays Loudunais, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 03/06/2025.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme du Pays Loudunais et qui forme, avec les présentes conditions générales et particulières de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art.2 – DÉFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme du Pays Loudunais, organisme local de tourisme, et qui propose à la vente des Prestations touristiques à la fois sur et en dehors de sa zone géographique d'intervention, la Communauté de Communes du Pays Loudunais regroupant 45 communes.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne (I) un service de voyage ou (II) un service touristique ou (III) un forfait touristique ou (IV) une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 (II) du code du tourisme.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Site : désigne-le ou les sites internet du Vendeur dont celui figurant à l'adresse : tourisme-loudunais.com

Activité de pleine nature : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Art.3 – NOMBRE DE PARTICIPANTS

Le nombre minimum de participants pour bénéficier des tarifs groupes est fixé à 10 personnes. Si toutefois le groupe est composé de moins de 10 personnes, les prestations touristiques ou de voyage sont possibles mais seront facturées sur une base de 10 personnes. Pour des raisons de confort et d'écoute, les visites guidées sont limitées à 25 personnes au maximum par guide ; sur certains sites, en particulier les musées, ce nombre peut être inférieur. Une gratuité chauffeur et/ou une gratuité accompagnateur sur une base minimum de 20 personnes payantes. Les tarifs sont calculés sur la base des participants. Le client doit s'engager sur leur nombre à J-30.

Art.4 - INFORMATION PRÉALABLE OU PRÉCONTRACTUELLE

4.1– PORTÉE

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

4.2- MODIFICATIONS

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux éléments constituant l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

4.3- PRIX

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client. Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable.

4.4– PRIX DÉFINITIF

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

Art.5 - RESPONSABILITÉ

5.1– RESPONSABILITE DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables, dans des cas fortuits ou de forces majeures.

5.2– RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fourni au Vendeur.

Art.6 – RÉSERVATION

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente.

La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, (I) d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et (II) du paiement d'un acompte de 30% du prix de la prestation touristique.

Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par le Vendeur que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations et ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Les règlements se feront par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public ou par virement à réception d'une facture d'acompte qui sera envoyée par le service commercial.

Art.7 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par le Vendeur.

Art.8 – REGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser au service commercial le solde de la prestation convenue et restant due à réception d'une facture de solde et ce, 8 jours ouvrés avant le début des prestations.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage.

Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Les règlements se feront par chèques bancaires à l'ordre du Trésor Public ou par virement.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son séjour et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article **11.2** ci-après.

Art.9 – INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas d'inscription tardive à moins de 30 jours avant le début la prestation touristique, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve de l'article R211-6 10 du code du Tourisme.

Art.10 – MODIFICATIONS DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa formation et avant le début de la prestation touristique et sans que le client puisse s'y opposer dans la mesure où cette modification est mineure (ex : changement de menu, de lieu de rassemblement, du déroulé du séjour...).

Le client doit en être informé par écrit et le plus rapidement possible.

Art.11 – ANNULATION

11.1 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard (I) 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, (II) 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou (III) 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements déjà effectués.

11.2 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur.

La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H précédant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation.

Une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

- Individuel au sein d'un groupe

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	10% du prix du séjour ou de la prestation
De 30 à 22 jours	25% du prix du séjour ou de la prestation
De 21 à 8 jours	50% du prix du séjour ou de la prestation
De 7 à 2 jours	75% du prix du séjour ou de la prestation
Moins de 2 jours / non présentation	100% du prix du séjour ou de la prestation

- Totalité du groupe

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	10% du prix du séjour ou de la prestation
De 30 à 22 jours	25% du prix du séjour ou de la prestation
De 21 à 8 jours	50% du prix du séjour ou de la prestation
De 7 à 2 jours	75% du prix du séjour ou de la prestation
Moins de 2 jours / non présentation	100% du prix du séjour ou de la prestation

Les frais de résolution sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer aux sommes déjà payées par le Client au titre de la réservation.

Art.12 - CESSION DE CONTRAT

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique.

Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix.

Art.13 - BON D'ÉCHANGE / ARRIVEE

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au client le ou les bon(s) d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique.

Le client remettra le ou les bon(s) d'échanges au(x) prestataire(s) concerné(s) lors de son arrivée afin de faciliter la gestion de son dossier.

Le client doit se présenter sur le lieu de RDV figurant sur le ou les bon(s) d'échange au jour et à l'heure indiquée.

En cas d'arrivée tardive ou différée, d'empêchement de dernière minute, le client devra prévenir l'Office de Tourisme du Pays Loudunais et le cas échéant le ou les prestataire(s) aux coordonnées indiquées.

Le guide attendra 30 minutes au maximum et la visite sera écourtée du temps de retard.

Les prestations non consommées au titre d'un retard resteront dues et ne pourront donner lieu à un remboursement.

Toute prestation consommée non inscrite sur le ou les bons d'échange est à la charge du client et pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Art.14 – DUREE

Le Client signataire du Contrat, conclu pour une durée déterminée figurant également sur son ou ses bon(s) d'échange(s).

Il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des horaires mentionnées dans le Contrat.

Art.15 – INTERRUPTION DE LA PRESTATION

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur.

Art.16 – RESTAURATION

Sauf indication contraire les prix ne comprennent pas les boissons des repas.

Les suggestions de menus sont indiquées sous réserve de disponibilité des établissements et en fonction des produits du marché. Le menu est identique pour l'ensemble d'un groupe et devra être communiqué au Vendeur au moins une semaine avant le début du séjour.

Art.17 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX HÉBERGEMENTS

17.1– CAPACITÉ

Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis au Vendeur.

17.2- DÉPÔT DE GARANTIE ET ÉTAT DES LIEUX

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine.

L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

17.3- PAIEMENT DES CHARGES

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable.

Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu.
Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

17.4– HÔTELLERIE

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète.

Sauf indication contraire, ils ne comprennent ni les boissons des repas.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ou single ».

Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

17.5– TAXE DE SEJOUR

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, le Vendeur peut (I) collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation ou de l'acte d'achat et (II) la reverser aux intercommunalités pour le compte du Client. Lorsqu'elle est collectée par le Vendeur, le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au Client.

Art.18 - ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables liées aux conditions météorologiques et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

Art. 19 – ANIMAUX

L'acceptation des animaux est soumise à l'accord des prestataires puis précisée sur le contrat.

Ce dernier précisera également si elle fait l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré.

En cas de non-respect de la clause, le prestataire peut refuser de recevoir le client ; ce dernier ne pourra alors prétendre à aucun remboursement.

Art. 20 – ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Art. 21 – RECLAMATIONS / LITIGES

Toutes réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours à compter de la fin de la prestation.

La / les réclamation(s) peut (peuvent)-être aussi signalée(s) par écrit au(x) prestataire(s) de services concerné(s).

Art.22 - MÉDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Art.23 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 24 - DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur 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 sur demande à l'office de tourisme.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

Art. 25 - USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET PRIMAUTÉ DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 26 - DROIT APPLICABLE

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIÈRE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : Office de Tourisme du Pays Loudunais

Forme juridique : SPIC

N° SIRET : 24860044700366

Code APE : 7990Z

N° d'immatriculation ATOUT FRANCE : **IM086250001**

Siège social : Communauté de Communes du Pays Loudunais, 2 rue de la Fontaine d'Adam, 86200 LOUDUN

Tel : 05 49 22 22 22 – E- mail : contact@tourisme-pays-loudunais.com

Assurance RCP :

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° 3010-0001 auprès de SMACL Assurances SA, 141 avenue Salvador Allende – CS 200 00 – 79031 NIORT Cedex 9 afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le vendeur peut encourir.

Garantie financière :

Le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'APST, 87-89 rue la Boétie 75008 Paris, France, qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du vendeur.

