

## **Conditions générales de vente de l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II**

Article 1 - Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ne sont pas des membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas OTF et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

### Article 2 - Durée de la prestation

Le client mentionné sur le voucher (ou ticket) indiquant une prestation d'une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

### Article 3 - Responsabilité

L'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

### Article 4 - Réservation

La réservation devient ferme lorsque la totalité du prix ont été payés à l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II avant la date et l'heure limite figurant sur le voucher (ou ticket).

### Article 5 – Voucher

Dès perception des frais de la prestation, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II remet au client deux exemplaires du voucher (ou ticket) dont un exemplaire doit être remis par le client au prestataire dès son arrivée.

### Article 6 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le voucher (ou ticket). En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la fiche descriptive.

### Article 7 - Annulation du fait du client.

Toute annulation doit être signalée au service accueil de l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II au + 33 (0)3 80 92 53 81 ou par courriel [ot.montbard@gmail.com](mailto:ot.montbard@gmail.com) en précisant le numéro de la commande. Le client doit obtenir un numéro d'annulation confirmant l'enregistrement de son annulation. Toute annulation d'une vente fait l'objet du paiement de frais d'annulation

correspondant à 20 % du montant de la commande. Si l'annulation a lieu moins de 24 h précédant la date de la prestation, il sera retenu 50 % du montant de la commande. En cas de non présentation du client, il sera retenu 100 % du montant de la commande.

Article 8 - Modification par le prestataire ou l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II d'un élément substantiel de la prestation.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la prestation, l'acheteur peut : Office de Tourisme du Montbardois Cat.II " –Place Henri Vincenot – 21500 Montbard - SIRET : 344 227 137 00025 – APE : 7990Z Tél : +33 (0)3 80 92 53 81 – ot.montbard@gmail.com; www.ot-montbard.fr Maj = 06/04/2016 soit résilier la réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement différé des sommes versées; vendeur. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dûes par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant de début de la prestation.

Article 9 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celui-ci est refusé par l'acheteur pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

Article 10 - Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II annule la prestation du fait du prestataire, il doit informer l'acheteur avant ou à l'heure de départ de la prestation. L'acheteur sera remboursé, dans la mesure des possibilités, immédiatement ou en différé des sommes versées - sans aucune indemnité.

Article 11 - Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 12 – Capacité

Le présent voucher (ou ticket) est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

Article 13 - Cession du voucher par le client

L'acheteur peut céder son bon d'échange à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II avant le début de la prestation. La cession du voucher (ticket) doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde, du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### Article 14 – Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type-villégiature pour ces différents risques.

#### Article 15 - Conditions particulières des prestations

Les conditions particulières des prestations revendues par l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II sont communiquées avec le voucher (ou ticket). L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II restitue la totalité des sommes versées, dans la mesure de ses possibilités, immédiatement ou en différé.

#### Article 16 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II dans les 3 jours à compter du début de la prestation. - soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposées par Office de Tourisme du Montbardois Cat.II " –Place Henri Vincenot – 21500 Montbard - SIRET : 344 227 137 00025 – APE : 7990Z Tél : +33 (0)3 80 92 53 81 – ot.montbard@gmail.com; www.ot-montbard.fr Maj = 06/04/2016 Toute autre réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les meilleurs délais, par lettre, à l'Office de Tourisme du Montbardois, Cat II seul compétent pour émettre une décision sur les litiges. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service Qualité D'Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux du siège de l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II ou du chef-lieu de son département.

#### Article 17 - Responsabilité civile professionnelle

L'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle des organismes locaux de Tourisme à but non lucratif (article 60 du décret n° 94-490 du 15 Juin 1994) n°71 944 21A/001 et Groupama Grand Est 67012 Strasbourg

#### Article 18 – Immatriculation

L'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II est immatriculé au registre ATOUT France des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM021100006 Office de Tourisme du Montbardois Cat.II " – Place Henri Vincenot – 21500 Montbard - SIRET : 344 227 137 00025 – APE : 7990Z Tél : +33 (0)3 80 92 53 81 – ot.montbard@gmail.com; www.ot-montbard.fr Maj = 06/04/2016

## **Conditions particulières pour la vente à distance**

### **Article 1 : La commande**

Toute commande de prestation en ligne ou à distance à l'Office de Tourisme du Montbardois, Cat.II suppose l'adhésion sans réserves ni restrictions aux présentes conditions particulières pour la vente à distance.

### **Article 2 : Les modalités d'exécution et de livraison**

L'Office de Tourisme du Montbardois, Cat.II propose à ses clients des prestations exécutées par des prestataires partenaires. Ces vouchers (ou tickets) sont valables pour la période et prestation indiquées. En cas de défaillance d'un ou des prestataires, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II s'engage à fournir une prestation équivalente sans que cela ne donne droit à aucun dédommagement ; si pour une raison quelconque, une des prestations réservées ne pouvait être fournie ou remplacée (totalement ou partiellement) le client ne pourra prétendre qu'au remboursement de la prestation concernée, à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

### **Article 3 : Le Paiement**

Le Paiement des achats en ligne s'effectue par carte Bancaire (Visa, Mastercard, Carte Bleue) via le système de paiement sécurisé Payplug (<https://www.payplug.com/fr>).

### **Article 4 : Annulation du fait du client**

Conformément au code de la consommation et aux dispositions des articles L121-21, le client dispose, à compter du jour de la réception des billets électroniques, d'un délai de rétractation de 14 jours francs sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Cependant, conformément aux articles 121-21-8, et par exception à l'article L121-21, le client ne dispose pas de droit de rétractation pour les prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée. Dans ce cas, toute commande est donc ferme et définitive. Toute annulation doit être signalée au service accueil de l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II au + 33 (0)3 80 92 53 81 ou par courriel [ot.montbard@gmail.com](mailto:ot.montbard@gmail.com) en précisant le numéro de la commande. Le client doit obtenir un numéro d'annulation confirmant l'enregistrement de son annulation. En dehors du délai légal de rétractation ou dans le cas où le droit de rétractation ne s'applique pas toute annulation d'une vente à distance fait l'objet du paiement de frais d'annulation correspondant à 20 % du montant de la commande. Si l'annulation a lieu moins de 24 h précédant la date de la prestation, il sera retenu 50 % du montant de la commande. En cas de non présentation du client, il sera retenu 100 % du montant de la commande.

**Article 5 : Litiges** Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II dans les 3 jours à compter du début de la prestation. Toute autre réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les meilleurs délais, par lettre, à l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II seul compétent pour émettre une décision sur les litiges. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service Qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux du siège de l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II ou du chef-lieu de son

département. Seule la version française des présentes fera loi en vue de leur interprétation. Office de Tourisme du Montbardois Cat.II " –Place Henri Vincenot – 21500 Montbard - SIRET : 344 227 137 00025 – APE : 7990Z Tél : +33 (0)3 80 92 53 81 – ot.montbard@gmail.com; www.ot-montbard.fr Maj = 06/04/2016

Article 6 – Modification relative à la situation du client Le client s'engage à informer, par écrit ou courriel, l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II de toute modification concernant sa situation (notamment, changement d'adresse, de coordonnées bancaires,) L'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le client, et/ou les tiers, dans l'hypothèse où le client aurait omis de notifier à l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II une quelconque modification concernant sa situation. Force majeure : Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes conditions particulières de vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

Article 7 : Confidentialité et protection des données personnelles Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatiques et Libertés », le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses données personnelles, en contactant l'Office de Tourisme du Montbardois Cat.II à ot.montbard@gmail.com et en précisant comme sujet du courriel « Données personnelles »

Office de Tourisme du Montbardois Cat.II " –Place Henri Vincenot – 21500 Montbard - SIRET : 344 227 137 00025 – APE : 7990Z Tél : +33 (0)3 80 92 53 81 – ot.montbard@gmail.com; www.ot-montbard.fr Maj = 06/04/2016