

Conformément à l'article L.211.8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche préalablement à la signature du contrat, du contenu des prestations proposées et notamment, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat.

Conformément à l'article L.211.9 du Code du Tourisme, l'office de tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

#### **Réservation visites guidées**

Toute demande de visite guidée pour un groupe devra être adressée et confirmée par écrit (courrier ou e-mail) au Service Réceptif de l'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche. En fonction de la disponibilité des guides, le Service Réceptif fera parvenir au client un devis dans les meilleurs délais. La réservation deviendra effective lorsque le devis signé avec « bon pour accord » sera retourné par le client au Service Réceptif accompagné du règlement de la prestation en respectant les conditions de règlement notées dans le devis (le client aura pris connaissance des conditions générales et particulières de vente). Le nombre précis de participants devra être communiqué par le client à minima 10 jours avant la prestation. Tout contrat ou devis non retourné signé dans les délais et accompagné du règlement entraînera l'annulation de la prestation. Pour toute réservation moins de 8 jours avant la date de la prestation, la totalité du règlement sera expressément demandée à la réservation.

Le lieu de rendez-vous est fixé par accord préalable entre le client et le Service Réceptif de l'Office de Tourisme. Il est mentionné sur le devis et reconfirmé sur la confirmation de service.

#### **Réservation produits « packagés »**

Toute demande de réservation devra être adressée et confirmée par écrit (courrier ou e-mail) au Service Réceptif de l'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche. En fonction de la disponibilité des guides et des prestataires, le Service Réceptif fera parvenir au client un devis dans les meilleurs délais. La réservation deviendra effective lorsque le devis signé avec « bon pour accord » sera retourné par le client au Service Réceptif en respectant les conditions de règlement notées dans le devis (le client aura pris connaissance des conditions générales et particulières de vente). Tout devis non retourné signé dans les délais (voir les conditions de règlement notées dans le devis) entraînera l'annulation de la prestation. Le devis signé doit être accompagné du règlement d'un acompte correspondant à au moins 50 % du montant total des prestations. Le solde est à régler 30 jours avant la date de début de la prestation, faute de quoi le Service Réceptif se réserve le droit d'annuler la réservation. De ce fait, le nombre exact et définitif de participants devra être connu à cette date. Pour toute réservation moins de 30 jours avant la date de début de la prestation, la totalité du règlement sera expressément demandée à la réservation.

Dès la réservation confirmée, le Service Réceptif adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

Le lieu de rendez-vous est fixé par accord préalable entre le client et le Service Réceptif de l'Office de Tourisme. Il est mentionné sur le devis et reconfirmé sur la confirmation de service.

En cas de séjour avec hébergement, la date limite d'option est soumise aux conditions de l'établissement choisi.

#### **Tarifs visites guidées**

Les prix publiés sont donnés TTC en Euros. Les prix sont prévus pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2020.

#### **Tarifs produits « packagés »**

Les prix publiés pour les produits packagés sont donnés TTC en Euros et par personne. Les prix sont prévus pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2020. Ils sont calculés sur une base de 20 personnes payantes minimum. Le Service Réceptif de l'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche se réserve le droit d'y apporter une majoration par participant, au cas où l'effectif du groupe serait inférieur à 20 personnes. Les prestations comprises dans le prix sont mentionnées dans le devis.

Les tarifs ne comprennent pas : le transport (sauf si mentionné), l'assurance annulation, les dépenses personnelles, les pourboires et la taxe de séjour si le produit comprend un hébergement.

Des frais de dossier peuvent être appliqués en cas de demande(s) de modification du programme par le client lors de la phase d'élaboration du produit.

#### **Paiement**

Le paiement s'effectue selon les termes du contrat à réception de la facture de l'office de tourisme à l'ordre du Trésor Public.

La réservation est établie pour un nombre précis de personnes, communiqué par le client 10 jours avant la prestation pour les visites guidées sèches et 30 jours avant la prestation pour les produits packagés. Si ce nombre n'est pas atteint le jour de la prestation, cela ne donnera lieu à aucun remboursement, la base de facturation sera celle indiquée sur le contrat. Si ce nombre est dépassé, la majoration correspondante au tarif en vigueur sera appliquée le cas échéant. Le complément du règlement se fera par chèque sur place auprès du personnel du Service Réceptif de l'Office de Tourisme.

Règlement en espèces accepté avec appoint dans la limite de 300€.

#### **Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

#### **Modification du fait du client**

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec le Service Réceptif de l'Office de Tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, le Service Réceptif est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

#### **Modification du fait de l'office de tourisme**

Une modification des éléments du contrat par l'office de tourisme peut intervenir lorsque s'impose un événement constituant un cas de force majeure comme précisé à l'article « Cas de force majeure » des présentes. Nous en informons nos clients dans les plus brefs délais.

L'office de tourisme se réserve le droit de modifier les dates, horaires prévus si elle juge que la sécurité du client ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### **Retard / dépassement d'horaire**

En cas de retard du groupe, le client doit prévenir le Service Réceptif dans les plus brefs délais. En cas d'impératif professionnel du guide après la prestation, celle-ci sera écourtée d'une durée équivalente au retard du groupe. En cas de retard du groupe ou non-présentation du groupe, les prestations resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Tout dépassement horaire dû au retard du groupe ou à des échanges supplémentaires avec le guide sera facturé.

#### **Annulation visite guidée sèche**

Sauf cas de force majeure, toute annulation doit être notifiée par tous moyens au Service Réceptif de l'office de tourisme :

- une annulation entre 15 et 11 jours avant la prestation entraînera une facturation de 50% du montant de la prestation,
- une annulation à moins de 10 jours de la date de la prestation entraînera la facturation de la totalité de la prestation.

Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation aura lieu. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre en cas d'annulation du client.

#### **Annulation package**

Sauf cas de force majeure, toute annulation doit être notifiée par tous moyens au Service Réceptif de l'office de tourisme :

- une annulation à moins de 30 jours de la date de la prestation entraînera la facturation de la totalité de la prestation.

En cas d'annulation, si un acompte a été versé celui-ci reste acquis en totalité afin de dédommager nos prestataires de service (ces derniers se réservant le droit de facturer les prestations de service selon leurs propres conditions d'annulation).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **Cas de force majeure**

Si une annulation ou une modification est imposée par des circonstances de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'une et/ou l'autre des parties n'avaient pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens avec accusé réception (mail, fax, courrier...) dans les plus brefs délais. Les parties devront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le présent contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation prévue dans le cadre du contrat annuel, sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

#### **Informatique et libertés**

Les informations demandées sont nécessaires au traitement informatique de votre inscription. Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée vous bénéficiez du droit d'accès et de modification des informations vous concernant que vous pouvez exercer auprès de l'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche – 46 rue Olivier de Serres – 07700 Bourg-Saint-Andéol ou par mail à [contact@rhone-gorges-ardeche.com](mailto:contact@rhone-gorges-ardeche.com). Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations.

#### **Photos / Illustrations / Propriété intellectuelle**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.rhone-gorges-ardeche.com](http://www.rhone-gorges-ardeche.com) causant un préjudice quelconque à l'Office du Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **Responsabilité**

Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, l'office de tourisme est l'unique interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente.

#### **Assurance**

L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Le client est responsable de tous les dommages résultant de son fait, il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

#### **Réclamation / Litige**

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Service Réceptif de l'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation et à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance à trouver un accord amiable. Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal de commerce compétent.

N° d'immatriculation IM007120008

N° TVA Intracommunautaire : FR 60 751246489

Office de tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche – 46 rue Olivier de Serres – 07700 Bourg-Saint-Andéol

Tel : 04 75 49 86 61

Garantie financière : APST – 15 avenue Carnot, 75017 PARIS

RCP : HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED – 19 rue Louis le Grand, 75002 PARIS CEDEX