Conditions générales de vente
Prestations touristiques

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du Guillestrois et du Queyras, établissement public industriel et commercial enregistré sous le numéro SIRET 510 374 796 00025 – APE 7990Z, dont le siège social se situe Maison du tourisme, 05350 Château Ville-Vieille.
Téléphone : 04 92 46 76 18 ou 04 92 46 89 31
Adresse mail : reservation@guillestroisqueyras.com
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IMO05100009
Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
Assureur responsabilité civile professionnelle : MMA IARD 14 Bd Marie et Alexandre Oyon – 72 030 LE MANS représenté par SARTON Géraldine, Cabinet SARTON Place Dosse 05200 EMBRUN, N°Orias 11064161
Garanties couvertes :
Accueil et information, promotion touristique et mission de développement touristique
Organisation de manifestation et animations sportives et culturelles
Organisation et vente de voyages et séjours
Classement des meublés
Dans la limite des conditions du contrat
Montant : tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus : 8 000 000 €

Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

Article 1.2. Objet

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 l'Office de tourisme 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)* »).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 221-1 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de l'office de tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation, comme les ventes par téléphone ou au comptoir.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 3 – Informations précontractuelles

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 ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Pour les hébergements de type meublés touristiques : ne sont pas inclus dans le prix le montant du dépôt de garantie qui peut être demandé par le propriétaire, ainsi qu'éventuellement les charges de fonctionnement de l'hébergement (électricité, gaz…).

Le prix est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataires.

Le prix comprend également des frais de dossier à hauteur de 12 €. Pour les dossiers groupes ces frais de dossier sont de 20 €.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes en hôtel, gîte ou chambre d'hôtes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix.

Article 4.2. Dépôt de garantie des hébergements

Dans les cas de location d'un logement meublé, et à l'exclusion d'un hébergement de type hôtellerie ou chambre d'hôte, un dépôt de garantie peut être demandé au Client par l'Hébergeur au moment de la remise des clés. Celui-ci est à régler directement à l'hébergeur à votre arrivée.

Ce dépôt de garantie sera restitué par l'hébergeur au Client suivant l'état des lieux réalisé à l'issue du Séjour, l'Hébergeur se réservant la faculté de déduire de la somme concernée le montant estimé de la réparation de tous bris et détériorations éventuels, ainsi que de ménage si la location n'a pas été rendue dans un état correct de rangement et de propreté. Ce dépôt de garantie sera restitué dans un délai raisonnable, on entend généralement par cette expression de 7 à 10 jours en moyenne.

Article 4.3. Modalités de paiement

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

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

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

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard), soit en ligne, soit par téléphone au 04 92 46 89 31.
b. par chèque bancaire à l'ordre de OTGQ Reservation
c. par virement (frais de virement à la charge du client),
d. par chèques vacances.
e. en espèces au comptoir (maximum 300 €)

Office de Tourisme du Guillestrois et du Queyras - Service réservation - Maison du Tourisme - 05350 Château Ville-Vieille
+33 (0)4 92 46 89 31 / reservation@guillestroisqueyras.com
guillestroisqueyras.com
EPIC Office de Tourisme du Guillestrois Queyras RCS GAP - SIRET 510 374 796 00025 - APE 7990Z - IM 005100009 - Garant APST 15 Avenue Carnot 75017 Paris
RCP MMA Cabinet Sarton 05200 Embrun - 115 496 812 - RIB Code banque 10071 - Code guichet 05000 - N° de compte 00002000090 - Clé 92 - Domiciliation TPGAP - IBAN FR76 1007 1050 0000 0020 0009 092 - BIC TRPUFRP1

Article 4.4 Délais de paiement

Un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le contrat est versé en même temps que la signature du contrat de réservation.

En l'absence de paiement de cet acompte, aucune réservation ne sera prise en compte.

Le Client devra verser à l'Office le solde au plus tard 30 jours avant le début des prestations.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès la réservation.

Dans le cas où le Client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée. Dans le cas où le Client ne procéderait pas au paiement du solde, l'Office lui adressera une relance par email, par courrier ou par téléphone. En l'absence de paiement du solde sous huitaine à compter de la relance, le Client sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

Article 5 – Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier 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.

Si la majoration au titre des alinéas précédents 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 – Réservations

Article 6.1 Réservations en ligne

Cas général

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant :

Etape 1 : le Client sélectionne la prestation et la place dans son panier virtuel. Une fois son panier rempli, le Client peut à nouveau consulter tous les détails de la prestation. Le Client peut choisir de prendre ou non l'assurance annulation.

Etape 2 : le Client clique sur « *Finaliser ma reservation* » pour confirmer son panier. La finalisation implique de se connecter à son compte client ou d'en créer un.

Etape 3 : le Client confirme ensuite avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente (il est possible de les lire en cliquant sur le lien prévu à cet effet) et indique également s'il souhaite recevoir les informations de L'Office de Tourisme du Guillestrois et du Queyras.

Etape 4 : une fois l'identification terminée le Client procède au paiement de sa réservation.
Il reçoit ensuite deux mails (un avec son ticket de paiement et un second mail avec la confirmation de sa reservation et en pièces jointes au mail le contrat de réservation, le formulaire d'information standard, les conditions générales de vente et les conditions de l'assurance annulation).

Etape 5 : le client règle le solde de son séjour au plus tard 30 jours avant sa date d'arrivée. Dès règlement du solde il reçoit par mail son bon d'échange qui atteste de son paiement et qui est à présenter au prestataire. Si l'Office n'a pas reçu le règlement du solde à J-30 un mail de relance est adressé au Client, l'invitant à solder dans les plus brefs délais. En l'absence de paiement sous

huitaine, le Client est réputé avoir annulé son séjour.

Cas particuliers :

- **de la revente de séjours**

Le Client ayant réservé en ligne est contacté par téléphone ou par mail par l'Office qui lui indique être dans l'attente de la confirmation de la part de l'agence partenaire.
Dès confirmation par l'agence l'Office indique au Client que son séjour est bien confirmé.

- **de la revente d'activités**

L'Office propose sous le nom « *Expériences* » la vente d'activités de pleine nature encadrées par des professionnels et sous le nom « *Consom'Acteurs* » la vente d'atelier fait directement chez le producteur ou l'artisan en présence et avec ce dernier.
Pour la réservation en ligne de ces activités le Client règle la totalité de l'activité lors de la réservation et son contrat lui est adressé par mail.

Article 6.2 Réservations à distance hors ligne

Cas général

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

L'Office de tourisme adresse par mail ou par courrier une option de réservation au client accompagné des présentes conditions générales de vente et du formulaire type.

Le Client doit ensuite retourner sous huit jours l'ensemble de ces documents signés à l'Office, accompagnés du règlement de l'acompte correspondant à 30% du montant total de la prestation ou de la totalité du montant de la prestation si la réservation a lieu moins de 30 jours avant le début des prestations plus l'intégralité des frais de dossier, taxe de séjour et assurance annulation si souscrite.

Si le Client souhaite confirmer directement, il peut effectuer le paiement à distance par carte bancaire et l'Office lui adresse ensuite son contrat de réservation, le formulaire d'information et les présentes conditions générales de vente.

Cas particulier : demande de devis
Le Client peut également contacter l'Office car il est à la recherche d'un hébergement.
L'Office lui adresse alors un devis.
Si toutefois une proposition faite par téléphone convient au Client, l'Office lui adresse un contrat en option (cf. Cas général).

Cas particulier : séjours revendus
Le Client télécharge sur le site internet de l'Office le bulletin d'inscription qu'il envoie par courrier avec son règlement à l'Office. A réception l'Office établit un contrat en option qui est adressé au prestataire de l'Office. Dès validation du séjour par le prestataire, l'Office enregistre le règlement et adresse au Client son contrat de réservation. A réception des documents signés, l'Office en accuse bonne réception au Client et la réservation est confirmée.

Article 6.3 Réservations en présence du Client et de l'Office de tourisme (réservations au comptoir)

Réservation d'hébergement : le Client règle directement sa prestation et en totalité contre remise de son contrat et du bon d'échange.

Réservation d'activité :
Lorsque le Client s'inscrit à une activité, il règle la prestation en totalité et l'Office émet un ticket rappelant le nom de l'activité, la date, le lieu et l'heure de rendez-vous, le nom et le prénom, le nombre d'adulte(s) et d'enfant(s), le montant payé et le mode de règlement.

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 du 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 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 consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'office

L'Office 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.

Si l'Office est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

A titre exceptionnel, il peut arriver qu'un hébergement soit réservé par plusieurs Clients pour les mêmes dates. Dans ce cas, l'Office prévient immédiatement le Client et mettra tout en œuvre pour trouver un hébergement équivalent aux mêmes dates (une proposition sera formulée sous 48H00 ouvrées). Si toutefois cela s'avérait impossible, ou si le Client refuse la nouvelle prestation, ce dernier aura droit au remboursement intégral dans les plus brefs délais.

Article 8.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée intégralement du fait du Client, ou commencée en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

-toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'office ;

-toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où le nombre de Clients ayant réservé une prestation serait inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où un Client se présenterait, impliquant un nombre de Clients supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de l'Office entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

Si à l'arrivée, le nombre de personnes est supérieur à celui indiqué sur le contrat de reservation, l'hébergeur se réserve le droit de refuser l'accès au Client à l'hébergement ou d'exiger le paiement immédiat et sur place d'un supplément.

Article 9 – Résolution du contrat

Article 9.1. Résolution du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de mettre fin au contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résolution soit valable, il doit en informer l'Office de tourisme par email.

L'Office demandera au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- annulation plus de 60 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral, hors coût de l'assurance souscrite par le client et retenue de 20 euros et des frais de dossier versés ;
- entre 59 et 30 jours avant le début de la prestation : 30% du montant total du séjour sera retenu par l'Office, ainsi que le montant de l'assurance et les frais de dossier ;
- entre 29 et 15 jours avant le début de la prestation : 50% du montant total du

séjour sera retenu par l'Office, ainsi que le montant de l'assurance et les frais de dossier ;
- moins de 14 jours avant le début de la prestation : 100% du montant de la prestation sera retenu par l'Office.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme

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

Dans ce cas, l'Office procèdera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office 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 email 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 est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (par exemple en raison de conditions météorologiques incompatibles avec l'exécution de la prestation). Dans ce cas, l'Office notifie par email ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

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.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

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.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

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 11 – Garantie légale de conformité

Article 11.1. Principe

L'Office est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles
L. 217-11 et suivants du code de la consommation et L. 211-16 du code du tourisme.

Article 11.2. Mise en œuvre de la 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 48 heures suivant la fin des prestations, afin que l'Office puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Les défauts et/ou vices constatés pourront donner 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 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 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.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » 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 12 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

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.

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.

Pour la réservation des ski-pass (forfait ski alpins) ou nordic-pass (ski nordique), les données collectées comprennent également : photos, copie des cartes d'identité pour justifier l'âge (enfant ou seniors qui bénéficient d'un tarif). Ces photos sont transmises à la Régie des stations du Queyras pour le ski alpin et à la Communauté de Communes du Guillestrois Queyras pour le ski nordique.

Pour les activités : taille ou poids des participants.

Article 13.2. But poursuivi

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 du Vendeur 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.

Plus précisément, les finalités 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
- 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,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.
- Envoi de la newsletter

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 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 3 ans 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 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 ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : https://www.queyras-montagne.com/mentions-legales.html et sur demande auprès du l'Office.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, à l'adresse courriel rgpd@guillestroisqueyras.com et en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

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 13.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à

la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 15 – Assurances

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

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations, sauf en cas d'achat de forfait de ski alpin pour lequel une assurance secours sur piste est proposée.

Le client a la possibilité de souscrire, en même temps que sa réservation, une assurance facultative permettant le remboursement dans certains cas d'annulation.

Un lien vers l'information concernant l'assurance est communiqué au client avant la confirmation de sa réservation, afin qu'il puisse s'informer sur le contenu et les modalités d'adhésion.

Article 16 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit

L'Office est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 17.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

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.

Article 18 – 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, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeur a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 19 – Aide au voyageur

L'Office est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce, et notamment :

Il fournira des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire.

Il aidera le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Article 21 – Règlement des litiges

Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : https://www.mtv.travel/ dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante dans un délai de 60 jours.

Article 21.3. Vente en ligne

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 21.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 21.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 22 – Prestations de voyage 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 notre Office de tourisme ou sur son conseil ciblé, 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 notre 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 du Guillestrois Queyras a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité au 01 44 09 25 35 ou à l'adresse courriel info@apst.travel 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.

[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.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].