

## Conditions générales de vente

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

**L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC)**, enregistrée sous le numéro Siren 408363711, dont le siège se situe au **1 Place Jean Marcellin, 05000 GAP**.

Téléphone : **04.92.52.56.56**

Représentant légal : **Directeur EPIC, Régis ALEXANDRE**

Adresse email : **service.client@gap-tallard-vallees.fr**

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : **IM0005200007**

Garant financier : **APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS**

Assureur responsabilité civile professionnelle : **Compagnie AXA, 38 rue Etienne Moreaud, 05000 GAP**.

Garanties couvertes : Bureau d'information touristique (informations, vente de billets et produits) ; activités touristiques proposées par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées (mise à disposition de vélos, promotion des activités de la montagne) ; organisation de sorties/ manifestations et spectacles (marché de Noël, carnaval, « GAP FEMININ », visites) ; Organisation de l'accueil du rallye WRC Monte Carlo.

*Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées » ou « 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 Gap Tallard Vallées de prestations touristiques fournies directement par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées **et ses sites partenaires**.

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 Gap Tallard Vallées **et de ses sites partenaires**.

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. 121-16 du code de la consommation).

Billetterie : prestation ponctuelle vendue le cas échéant pour une date et une heure précise (activités, spectacles, visites...).

### Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

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 et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

### **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 1<sup>er</sup> 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.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat et inclut les frais de gestion.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, la taxe de séjour, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

#### *Article 4.2. Modalités de paiement*

Le Client garantit à l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par chèque bancaire,
- c. par virement bancaire (frais de virement à la charge du client), ou virement Paypal,
- d. par chèques vacances ANCV et chèques restaurant,
- e. par chèques cadeaux.
- f. par numéraire.**

#### *Article 4.3. Acompte*

Pour les prestations de séjours, forfaits touristiques et d'hébergement le Client versera un acompte de 30% du prix total le jour de la réservation et versera le reste du solde au plus tard 30 jours avant le début de la prestation. Si la réservation est réalisée moins de 30 jours avant le début du séjour, le Client versera l'intégralité du prix lors de la réservation.

Pour les prestations de vente en boutique et billetterie le Client versera l'intégralité du prix lors de la réservation.

## Article 5 - Modalités de réservation

Le Client dispose de plusieurs moyens de réservation des prestations offertes à la vente par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées parmi les suivants :

- a. *En ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées (<https://www.gap-tallard-vallees.fr/>) : Le Client choisit la et/ou les prestations qu'il souhaite réserver, les ajoute dans son panier d'achat et procède au paiement.*
- b. *Au comptoir : Le Client, assisté d'un conseiller de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, choisit la et/ou les prestations qu'il souhaite réserver et procède au paiement.*
- c. *Par téléphone **et tout autre moyen de communication** (04.92.52.56.56) : Le Client, assisté d'un conseiller de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, choisit la et/ou les prestations qu'il souhaite réserver et procède au paiement directement auprès du/des prestataires..*

## Article 6 – Révision du prix

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

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

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

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

d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

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

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

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

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

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

## Article 7 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

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

## **Article 8 – Modification du contrat**

### *Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées*

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées 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.

### *Article 8.2 Modification à l'initiative du Client*

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées :

-toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées ;

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

## **Article 9 – Résiliation du contrat**

### *Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client*

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

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir, tout ou partie, des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation et selon les conventions signées entre l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées et les prestataires.

Les règles d'annulation du fait du Client emportent les conséquences financières suivantes :

#### *1) Forfaits touristiques :*

*Annulation entre 30 et 21 jours avant le début de la prestation : 25% du montant TTC de la prestation est retenue par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.*

*Annulation entre 20 et 7 jours avant le début de la prestation : 50% du montant TTC de la prestation est retenue par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.*

*A moins de 7 jours du début de la prestation, et non présentation : 100% du montant TTC de la prestation est retenue par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.*

#### *2) Activités de loisirs, culturelles, sportives ou autres réservations organisées par un prestataire :*

*Entre 30 et 7 jours avant le début de la prestation :  
Aucun frais ne seront appliqués.*

*A moins de 7 jours du début de la prestation, et non  
présentation : 100% du montant TTC de la  
prestation est retenue par l'Office de Tourisme de  
Gap Tallard Vallées.*

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 de Tourisme procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

3) Prestations organisées par l'Office de  
Tourisme Gap Tallard Vallées :

En cas de résiliation du fait du Client de prestations organisées par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, le Client aura droit au remboursement des sommes versées hors frais de gestion, sur présentation d'un certificat médical prescrivant l'impossibilité du Client de participer à la prestation.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées de la demande du Client.

*Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de  
Tourisme Gap Tallard Vallées*

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

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

**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 Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 des articles 1641 et suivants du code civil.

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

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

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

La garantie de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 de Tourisme Gap Tallard Vallées 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– Protection des données à caractère personnel**

### *Article 12.1. 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 Gap Tallard Vallées collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

### *Article 12.2. 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 Gap Tallard Vallées.

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 de Gap Tallard Vallées
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

#### *Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 12.4. 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 conclut pas de contrat de réservation avec l'Office de Tourisme Gap Tallard

Vallées sont conservées pendant une durée de 18 mois à compter de leur collecte.

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

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Mentions légales ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.gap-tallard-vallees.fr/fr/footer/mentions-legales/> et sur demande auprès de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.

#### *Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation 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 courriel signé au responsable de traitement des données par la Référente Data & Numérique Emilie BORDIGA, à l'adresse suivante : [rgpd@gap-tallard-vallees.fr](mailto:rgpd@gap-tallard-vallees.fr) 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 12.6. Modification de la clause*

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées 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 12.7. 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 13 – 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 14 – Assurances**

L'assureur de garantie civile professionnelle de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées le garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

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

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées propose des assurances facultatives pour les prestations de

séjours, hébergements et activités à souscrire dès l'achat des prestations. L'Office de Tourisme s'engage à en faire la proposition aux Clients et respecter ses obligations d'information concernant les assurances obligatoires et facultatives.

#### **Article 15 – 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, l'Office de Tourisme doit communiquer 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 16 – Responsabilité de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées**

##### *Article 16.1 – Responsabilité de plein droit*

Hors vente de ses produits boutique et des prestations qu'il réalise lui-même, l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 16.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme de Gap Tallard Vallées*

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous 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.

### **Article 18 – Aide au voyageur**

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

L'Office de Tourisme 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 19 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines des prestations d'activités extérieures ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### **Article 20 – Respect des règles**

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.

Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils du guide.

Lorsque le déjeuner est un pique-nique merci de prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées et le guide se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

### **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.

#### *Article 21.2. Médiation*

Pour toute réclamation en relation avec les prestations fournies, le Client peut adresser un courriel à l'adresse suivante : [service.client@gap-tallard-vallees.fr](mailto:service.client@gap-tallard-vallees.fr)

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/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout 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. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

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

Dans ce cas l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées 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 Gap Tallard Vallées a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties

autres que l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.

[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=2018070](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=2018070).

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BILLETTERIE

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à la vente de billetterie réalisée par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées, c'est-à-dire aux ventes de billets datés ou valables pour une certaine période pour une prestation unique, ne constituant pas un forfait touristique, n'étant pas réservée par un groupe. Elles précisent ou dérogent aux conditions générales de vente et priment sur ces dernières.

### Article 1 – Prix

Le prix proposé est indiqué en euros TTC pour l'ensemble des prestations prévues au contrat.

Il inclut le prix de la prestation, les frais de gestion et les frais de location lorsqu'il y en a.

### Article 2 – Modalités de réservation et paiement

Les prestations peuvent être réservées :

- a. *En ligne sur le site internet:*  
<https://www.gap-tallard-vallees.fr/fr/> :

*Le Client a la faculté de placer dans son panier électronique d'achat la ou les prestations souhaitées, après avoir consulté leurs conditions de réalisation, leur organisation et leur prix. Après avoir accepté les conditions générales de vente, le client effectue son paiement par carte bancaire, par Paypal ou par virement pour l'intégralité du prix de la prestation.*

*La confirmation ainsi que le billet électronique ou à imprimer est envoyé par courriel au Client, après encaissement.*

- b. *Au comptoir :*

*Le Client choisit ce qu'il souhaite acheter et se présente au comptoir où les conditions générales de vente sont à sa disposition. Le conseiller enregistre la demande, enregistre le paiement en espèces, carte bancaire, chèque bancaire, chèque vacances, chèque restaurant ou chèque cadeau et émet le bon d'échange qui est remis au client.*

- c. *À distance :*

*Le client choisit ce qu'il souhaite acheter et prend contact par téléphone (04 92 52 56 56) ou par tout autre moyen de communication numérique avec un conseiller en Séjour. Le conseiller en séjour enregistre la demande, enregistre la demande de paiement en virement bancaire ou chèque qui est remis au client par voie postale. Il envoie en même temps que ce dernier les conditions générales de vente. Le client retourne le contrat d'achat signé accompagné soit de la preuve du la preuve du virement bancaire effectué, soit d'un chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public ce qui confirme définitivement sa commande, ainsi que l'intégralité de la somme due à l'Office de Tourisme dans un délai de 15 jours à compter de la date de la réception de la demande de paiement envoyée par l'Office de Tourisme.*

*L'intégralité du prix des prestations doit être versée lors de l'achat.*

### Article 3 – Début et contenu des prestations

Les billets pouvant être commandés sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande, l'acheteur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Les prestations proposées ont lieu aux dates et heures mentionnées (il est conseillé au participant de se présenter 15 minutes avant le début de l'activité). Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée de la prestation peut varier légèrement, en fonction notamment, lors des visites guidées, du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **Article 4 – Billets**

Les billets, reçus par l'acheteur sur l'adresse email donnée lors de l'achat, imprimés ou sur smartphone, sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants, qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

En accord avec le prestataire et l'Office de Tourisme, l'acheteur peut présenter son billet sous format numérique sur son smartphone pour accéder à l'activité. Ce document numérique justifie la réservation de l'activité par l'acheteur.

#### **Article 5 – Annulations**

Le client peut annuler son billet à tout moment, avec une retenue correspondant à 50% du prix de vente.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'acheteur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle prestation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

#### **Article 6 – Modifications**

Les modifications demandées par le client sont soumises à l'autorisation préalable de l'Office de Tourisme par écrit, qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

Si avant la date prévue du début de prestation, l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées ou l'un de ses partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la prestation, le client peut :

- Soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versés
- Soit accepter la modification des prestations proposées, avec une éventuelle réduction de prix en cas de perte de qualité des prestations.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BOUTIQUE

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à la vente de biens meubles acquis auprès de la boutique de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées (vente sur place et vente en ligne). Elles précisent et/ou dérogent aux conditions générales de vente.

### Article 1 – Prix

Les prix affichés sont en euros TTC.

En cas d'achat en ligne, ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition. Les frais de préparation et d'envoi (emballage, frais de port et commission) sont indiqués dans le panier électronique d'achat et viennent s'ajouter au total de la commande.

### Article 2 – Commande

La commande est réputée acceptée par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées dès validation du paiement, après validation des conditions générales de vente et du panier du client. L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas confirmer une commande en cas de problème d'approvisionnement ou de stock qui n'aurait pas pu être indiqué au Client ou de difficulté de paiement.

En cas d'achat en ligne, l'Office de Tourisme de Gap Tallard Vallées adresse au client une confirmation d'achat par courriel ainsi que sa facture.

### Article 3 – Disponibilité des produits de la boutique

Les produits de la boutique sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés, les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs et prestataires.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande par le Client, l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées informe le Client par courrier électronique ou téléphone. Le Client pourra alors demander un échange ou l'annulation de sa commande.

## Article 4 – Livraison de la commande et frais d'expédition en cas d'achat en ligne

### 4.1. Mode d'expédition

Les articles sont livrés à l'adresse de livraison que le client a indiquée au cours du processus de commande. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Les colis sont généralement expédiés en 72h, jours ouvrés, après réception de votre paiement. Le mode d'expédition standard est le colis via Mondial Relay/Colissimo ou autre lettre suivie, remis avec signature. Le point relais le plus proche du domicile du client sera choisi par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées par défaut. Les délais de livraison sont ceux du transporteur choisi et tout dépassement de ces délais ne pourra donner lieu au paiement d'indemnités, dommages ou à l'annulation de la commande.

Les frais d'expédition comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux. Ils peuvent contenir une partie fixe et une partie variable en fonction du prix ou du poids de votre commande. Nous vous conseillons de regrouper vos achats en une unique commande. L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées ne peut pas regrouper deux commandes réglées de façon distincte et vous devrez vous acquitter des frais de port pour chacune d'entre elles. Votre colis est expédié à vos propres risques, un soin particulier est apporté au colis contenant des articles fragiles.

### 4.2. Droits de douane

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur des produits concernés. Des droits de douanes ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxe d'Etat sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées. Ils seront à la charge unique du Client et relèvent de sa responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents du pays du Client. Le Client doit se renseigner auprès de ses autorités locales.

## Article 5 – Paiement

Sur place : le paiement peut s'effectuer par carte bancaire, espèces, chèques, Chèques Vacances, chèques cadeaux.

En ligne : pour tous les achats contractés sur notre boutique en ligne, le règlement se fera exclusivement par carte bancaire, Paypal ou par virement. Pour toute commande et paiement en provenance de l'étranger, les frais éventuels seront à la charge du client.

### **Article 6 – Délai de rétractation**

En cas de vente à distance, le Client dispose conformément aux dispositions de l'article L. 121-18 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du (ou des) produit(s) de la boutique, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui resteront à la charge du Client.

Le Client informe l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.121-18 du Code de la consommation, le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un bon d'achat de valeur équivalente ou à un remboursement dans les 14 jours à compter de la réception du produit en parfait état et dans son emballage d'origine.

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, aucun droit de rétractation n'est possible pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ou qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ou les produits audio, vidéo ou logiciel ayant été descellés par le client.

### **Article 7 – Retour du produit de la boutique**

#### *7.1. L'article reçu est défectueux*

En cas de livraison d'article reconnu comme défectueux ou non conforme à la commande, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 7 jours. La responsabilité de l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées se limite au prix payé pour la commande.

L'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées est tenu de reprendre un produit en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse. Une preuve de l'objet abîmé (photo) devra être fournie à l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées pour valider le remboursement ou l'échange. Les remboursements se feront uniquement par virement après envoi d'un RIB.

Il pourra alors être procédé à un remboursement, frais de retour inclus, ou un échange selon le souhait du client. En cas de commande vers un pays autre que l'Union européenne, les droits de douanes et taxes seront à la charge de l'acheteur et relèvent de son entière responsabilité en termes de déclaration et paiement aux autorités. Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de l'Office de Tourisme ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont livrés. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

### **Article 8 – Responsabilité, Réclamations et litiges**

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

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Gap Tallard Vallées de



préférence sous 8 jours, par email à l'adresse suivante : [service.client@gap-tallard-vallees.fr](mailto:service.client@gap-tallard-vallees.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante :

Service Client – Office de Tourisme Gap Tallard  
Vallées – 1 Place Jean Marcellin 05000 GAP.