

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Office de Tourisme Intercommunal

Terres de Gap

EPIC

Version applicable à compter du 11 mai 2026

Office de Tourisme Intercommunal Terres de Gap — EPIC

SIREN : 408 363 711

1 Place Jean Marcellin — 05000 GAP — France

Tél. : 04 92 52 56 56

Email : [service.client@terresdegap.fr](mailto:service.client@terresdegap.fr)

## ARTICLE 1 — IDENTIFICATION ET STATUT JURIDIQUE

L'Office de Tourisme Intercommunal Terres de Gap est un Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC), créé conformément :

- aux articles L.133-1 et suivants du Code du tourisme,
- aux dispositions du Code général des collectivités territoriales,
- et aux statuts approuvés par la Communauté d'Agglomération Gap Tallard Durance.

L'Office de Tourisme est immatriculé au répertoire SIREN sous le numéro 408 363 711.

Dans le cadre de ses activités commerciales, l'Office de Tourisme peut intervenir :

- soit en qualité de **vendeur direct**,
- soit en qualité de **mandataire** agissant pour le compte de prestataires partenaires.

Le rôle exercé est précisé au client avant toute réservation ou achat.

## ARTICLE 2 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations des parties dans le cadre des ventes réalisées par l'Office de Tourisme, notamment :

- billetterie,
- activités,
- visites,
- prestations touristiques,
- produits boutique,
- produits dérivés,
- services annexes.

Elles s'appliquent à l'ensemble des ventes réalisées :

- en ligne,
- au comptoir,
- à distance,
- ou par tout autre canal de commercialisation.

Les présentes CGV sont complétées, selon la nature des prestations, par des Conditions Particulières de Vente (CPV).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV et des CPV applicables.

### **ARTICLE 3 — INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE**

Conformément aux articles L111-1 et suivants du Code de la consommation, le client reconnaît avoir reçu, avant la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible :

- les caractéristiques essentielles des prestations ou produits,
- leur prix TTC,
- les modalités de paiement,
- les conditions d'annulation et de remboursement,
- les informations relatives au vendeur ou au mandataire,
- les présentes CGV et CPV.

### **ARTICLE 4 — RÔLE DE L'OFFICE DE TOURISME**

#### **4.1 Vendeur direct**

Lorsque l'Office de Tourisme organise et commercialise directement une prestation, il agit en qualité de vendeur.

Dans ce cadre, il est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu avec le client, conformément aux dispositions du Code du tourisme et du Code de la consommation.

#### **4.2 Mandataire**

Lorsque l'Office de Tourisme commercialise une prestation pour le compte d'un partenaire, il agit exclusivement en qualité de mandataire au sens des articles 1984 et suivants du Code civil.

Dans ce cadre :

- le contrat est conclu directement entre le client et le prestataire partenaire ;
- le prestataire partenaire demeure seul responsable de la bonne exécution de la prestation vendue ;
- les conditions d'annulation, de modification, de report et de remboursement applicables sont celles du prestataire partenaire.

L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable des défaillances, inexécutions ou modifications imputables au prestataire partenaire dans l'exécution de la prestation.

Toutefois, l'Office de Tourisme demeure responsable des obligations lui incombant en sa qualité d'intermédiaire et de mandataire dans le cadre du processus de réservation et d'encaissement.

### **ARTICLE 5 — PRIX ET PAIEMENT**

Les prix sont exprimés en euros TTC.

Ils comprennent :

- les prestations mentionnées dans la réservation,
- les éventuels frais de gestion,
- commissions,
- frais de location,
- ou frais de réservation.

Le paiement est exigible intégralement au moment de la commande.

Les moyens de paiement acceptés sont précisés lors de la vente.

Aucune réservation ne pourra être considérée comme ferme et définitive avant encaissement effectif des sommes dues.

L'Office de Tourisme, en tant qu'EPIC soumis aux règles de comptabilité publique et aux procédures du Trésor Public, ne peut procéder à aucune exécution de prestation sans encaissement préalable.

## **ARTICLE 6 — CONFIRMATION DE COMMANDE**

Toute réservation donne lieu à l'émission d'une confirmation écrite adressée au client par email ou remise directement.

Cette confirmation comprend notamment :

- le détail des prestations réservées,
- le prix TTC,
- la date et l'heure de la prestation,
- les éventuelles conditions particulières,
- les conditions d'annulation et de remboursement,
- les coordonnées du service client.

Le client est tenu de vérifier immédiatement les informations figurant sur sa confirmation.

## **ARTICLE 7 — ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION POUR LES PRESTATIONS TOURISTIQUES**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux prestations de services d'hébergement,
- de transport,
- de restauration,
- de loisirs,
- ni aux activités touristiques devant être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

En conséquence, les billets, activités, visites et prestations touristiques datées ne bénéficient d'aucun droit de rétractation.

Pour les ventes à distance de produits boutique, le client bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

## **ARTICLE 8 — ANNULATION — MODIFICATION — RÉSILIATION**

Les conditions d'annulation, de modification ou de remboursement varient selon la nature de la prestation et sont précisées dans les CPV applicables.

En cas d'annulation par l'Office de Tourisme ou le prestataire partenaire, le remboursement éventuel est effectué dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours.

Ce délai tient compte :

- des contraintes administratives,
- des procédures de mandatement,
- des délais de traitement imposés par le Trésor Public applicables aux établissements publics.

Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée sauf disposition légale contraire.

## **ARTICLE 9 — FORCE MAJEURE**

L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- intempéries exceptionnelles,
- catastrophe naturelle,
- incendie,
- pandémie,
- décision administrative,
- fermeture préfectorale,
- mouvement social,
- interruption des réseaux,
- problème de sécurité,
- ou tout événement extérieur imprévisible et irrésistible.

Les activités outdoor et de pleine nature peuvent être modifiées, reportées ou annulées pour des raisons de sécurité ou météorologiques sans que cela ouvre automatiquement droit à indemnisation autre que le remboursement éventuellement prévu dans les CPV.

## **ARTICLE 10 — RESPONSABILITÉ**

L'Office de Tourisme est responsable uniquement des prestations vendues directement par ses soins.

Sa responsabilité ne pourra être engagée :

- en cas de faute du client,
- de mauvaise utilisation des billets ou produits,
- de perte ou vol,
- d'intervention d'un tiers,
- de force majeure,
- ou pour les prestations réalisées par un prestataire partenaire lorsque l'Office agit en qualité de mandataire.

Le client demeure responsable du respect :

- des consignes de sécurité,
- des règlements intérieurs,
- des conditions d'accès aux sites et activités.

## **ARTICLE 11 — DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement conforme :

- au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679,
- et à la Loi Informatique et Libertés modifiée.

Les données sont utilisées exclusivement dans le cadre :

- de la gestion des réservations,
- de la relation client,
- des obligations administratives et comptables,
- et, le cas échéant, d'informations touristiques ou promotionnelles.

Les données sont conservées pendant une durée maximale de trois (3) ans après la fin de la relation commerciale, sauf obligation légale contraire.

Le responsable du traitement est l'Office de Tourisme Intercommunal Terres de Gap — EPIC.

Toute personne dispose :

- d'un droit d'accès,
- de rectification,
- d'effacement,
- d'opposition,
- de limitation,
- et de portabilité.

Les demandes peuvent être adressées à : [rgpd@terresdegap.fr](mailto:rgpd@terresdegap.fr)

## **ARTICLE 12 — MÉDIATION ET LITIGES**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation conventionnelle.

Le client peut saisir :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)  
BP 80 303  
75823 Paris Cedex 17  
Site internet : <https://www.mtv.travel>

Après démarche préalable écrite auprès de l'Office de Tourisme.

À défaut de résolution amiable, le litige relèvera de la compétence des juridictions françaises.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE (CPV)

## **A. BILLETTERIE — ACTIVITÉS — VISITES — ÉVÉNEMENTS**

### **ARTICLE A1 — VALIDITÉ DES BILLETS**

Les billets et réservations sont valables uniquement :

- pour la date,
- l'heure,
- la séance,
- le lieu,
- et la prestation indiqués.

Toute sortie est définitive sauf disposition particulière de l'organisateur.

L'accès peut être refusé après l'heure de début sans remboursement.

### **ARTICLE A2 — ANNULATION PAR LE CLIENT**

Sauf disposition contraire prévue par l'organisateur ou obligation légale particulière :

- les billets,
- réservations,
- activités,
- visites,
- et prestations touristiques datées,

sont non remboursables, non annulables et non modifiables à l'initiative du client.

Toute demande exceptionnelle reste soumise à l'accord discrétionnaire de l'organisateur ou du prestataire concerné.

### **ARTICLE A3 — PERTE — VOL — DUPLICATA**

Le client est responsable de la conservation de son billet ou de sa confirmation de réservation.

Aucun duplicata ne pourra être délivré sauf :

- possibilité technique,
- vérification de l'achat initial,
- et accord exprès de l'organisateur ou de l'Office de Tourisme.

### **ARTICLE A4 — ANNULATION OU REPORT PAR L'ORGANISATEUR**

En cas d'annulation ou de report :

#### **Lorsque l'Office de Tourisme est vendeur direct**

Le remboursement du prix payé intervient sous quarante-cinq (45) jours maximum.

#### **Lorsque l'Office de Tourisme agit comme mandataire**

Le remboursement relève des conditions du prestataire partenaire.

L'Office de Tourisme transmet les demandes au partenaire concerné mais ne peut garantir :

- ni le délai,
- ni les modalités du remboursement final.

Seul le prix du billet ou de la prestation pourra éventuellement être remboursé, à l'exclusion :

- frais de déplacement,
- hébergement,
- stationnement,
- ou dépenses complémentaires.

## **ARTICLE A5 — CONTRÔLES ET SÉCURITÉ**

L'accès à certains événements ou activités peut être soumis :

- à une vérification visuelle,
- une palpation de sécurité,
- un contrôle d'identité,
- ou une fouille des bagages conformément à la réglementation en vigueur.

Le refus de contrôle pourra entraîner un refus d'accès sans remboursement.

Toute personne perturbant le bon déroulement de l'événement pourra être exclue sans remboursement.

## **ARTICLE A6 — INTERDICTION DE REVENTE**

Conformément à l'article 313-6-2 du Code pénal, la revente habituelle de billets sans autorisation est interdite.

Les billets ne peuvent être revendus à un prix supérieur à leur valeur faciale.

## **ARTICLE A7 — DROIT À L'IMAGE**

Dans le cadre des événements, activités ou animations organisés ou commercialisés par l'Office de Tourisme, le client est informé que des prises de vues photographiques ou vidéos peuvent être réalisées à des fins :

- d'information,
- de communication,
- de promotion touristique,
- ou d'archives.

Sauf opposition expresse formulée par écrit, le client autorise l'utilisation de son image sur les supports de communication institutionnels de l'Office de Tourisme.

## **B. BOUTIQUE**

### **ARTICLE B1 — DROIT DE RÉTRACTATION**

Pour les ventes à distance uniquement, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

Les produits doivent être retournés :

- complets,
- non utilisés,

- dans leur emballage d'origine.

Les frais de retour restent à la charge du client sauf défaut du produit.

Aucun droit de rétractation ne s'applique aux achats réalisés directement en boutique physique.

## **ARTICLE B2 — REMBOURSEMENT**

Le remboursement intervient dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours après réception et vérification du produit retourné.

Ce délai tient compte des contraintes administratives applicables aux établissements publics soumis à comptabilité publique.

## **ARTICLE B3 — ÉCHANGE**

Les échanges peuvent être acceptés sous réserve :

- de disponibilité en stock,
- de présentation du justificatif d'achat,
- et du bon état du produit.

## **ARTICLE B4 — GARANTIES LÉGALES**

Les produits vendus bénéficient :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation,
- et de la garantie contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

En cas de défaut, le client peut contacter :

**service.client@terresdegap.fr**

Le produit pourra être :

- remplacé,
- réparé,
- ou remboursé,

selon les dispositions légales applicables.

## **ARTICLE B5 — DONNÉES PERSONNELLES**

Les traitements de données liés aux ventes boutique sont soumis aux dispositions de l'Article 11 des présentes CGV.