

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Art.1 DISPOSITIONS GENERALES

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention.

Les présentes conditions générales (ci-après nommée CGV) et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme du Minervois au Caroux (ci-après nommé O.T.M.C) et ses Clients.

Ces CGV s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur au 1^{er} mars 2020. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant l'offre préalable proposée par l'Office de Tourisme et/ou le contrat.

Art.1.1 Définitions et abréviations

« **Bénéficiaire** » ou « **Participant** » : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

« **Client** » ou « **Utilisateur** » : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

« **Commande** » désigne toute réservation effectuée et validée par le Client auprès de l'Office de Tourisme Minervois Caroux.

« **Conditions Spécifiques** » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant de l'OTMC et/ou de ses Partenaires obligatoirement acceptées par le Client avant toute commande auprès desdits Partenaires ;

« **Contrat** » : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne (i) un service de voyage ou (ii) un service touristique ou (iii) un forfait touristique ou (iv) une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

« **Forfaits touristiques** » ou « **Séjours** » désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 (II) du code du tourisme. Qu'il soit préalablement constitués (Package) ou additionnés par l'Utilisateur (Panier) combinant le transport et/ou l'hébergement (une nuitée au moins), avec un autre service touristique tel que les visites touristiques proposées, pour autant que la réservation de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme Minervois au Caroux, organisme local de tourisme, membre du réseau OTF, et qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention : la Communauté de Communes du Minervois au Caroux.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Art.2 INFORMATION PRELABLE OU PRECONTRACTUELLE (offre préalable)

Art.2.1 Information préalable

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office du Tourisme, figurant sur le site ou dans ses brochures, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction des prestataires.

Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

Conformément à l'article L211-8 du code du Tourisme, les devis et/ou propositions de contrat comprenant celles des informations de l'article R211-4 qui sont adéquates pour le contrat envisagé, complétés le cas échéant par les fiches techniques des prestations ont vocation à informer le Client, préalablement à la signature du contrat de vente, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées.

Art.2.2 Champs d'application

Les présentes CGV, ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation, s'appliquent à toute Commande passée auprès du service réservation de l'O.T.M.C, notamment à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposées sur le site internet (ci-après les « Site ») par le vendeur, en son nom et au nom de ses Partenaires.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes CGV, qui sont référencées par hyperlien sur le Site et fournies en même temps que le détail du produit et ainsi constituent l'information préalable écrite due par l'Office de Tourisme Minervois Caroux.

Art.2.2 Organisateur

L'ensemble des Prestations objet des présentes CGV sont organisées par :

Office de Tourisme du Minervois au Caroux – 2 place du Foiral 34220 SAINT-PONS-DE-THOMMIERES

Tél. : 04 67 97 06 65

reservation@minervois-caroux.com - www.minervois-caroux.com/fr/

SIRET : 200 066 348 00059

L'Office de Tourisme est **immatriculé par la commission d'immatriculation Atout France** (article R. 211-23 du code du tourisme) au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : **IM03422002**

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de GROUPAMA Méditerranée Maison de l'agriculture – bâtiment 2 place Chaptal 34000 Montpellier France N° contrat n° 20075865S.

La garantie financière est apportée par GROUPAMA Assurance-Crédit 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS Cedex – N° de contrat 4000717739/0.

Art.3 FORMATION DU CONTRAT

Il est rappelé que toute commande d'une ou plusieurs des prestations offertes par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes CGV et Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation, lesquelles sont adressées en même temps que la proposition personnalisée dans le cas de forfait avec nuitées, préalablement à la conclusion du contrat de réservation ou directement avec le contrat dans le cas des prestations sèches ou combinées. La signature du contrat par le client, avec la mention « agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres personnes inscrites, certifie avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente de voyages et avoir reçu le devis, le programme », suppose l'acceptation des présentes conditions générales.

Ces transmissions constituent l'information préalable écrite due par l'Office de Tourisme du Minervois au Caroux.

Art.3.1 Conditions de réservation

ART.3.1.A PASSATION DE COMMANDE AU SERVICE DE RESERVATION DE L'OFFICE DE TOURISME MINERVOIS CAROUX OU AUPRES D'UN DE NOS BUREAUX D'ACCUEIL :

La procédure de passation des Commandes comporte au minimum les étapes suivantes :

-Le Client sollicite des informations pour un produit packagé ou une prestation sèche proposé par l'O.T.M.C.

-Suite à sa demande, le service réservation peut reprendre contact avec le client pour cerner au plus près ses attentes.

-Une proposition personnalisée (offre préalable) est envoyée au Client accompagnée des CGV dans le cas d'une prestation à forfait, un contrat est directement envoyé dans le cas des prestations sèches/combinées. La proposition reste valable sous réserve de disponibilités au moment de la réservation (réception du contrat signé).

-Il appartient au client de s'assurer que tous les choix et informations énoncés sont conformes à ses indications (nature des prestations, date, heure, prix, âge des visiteurs, particularités ou spécificités etc...) ; ils ne pourront plus être modifiés après acceptation du contrat.

-A réception de votre **contrat de réservation** dûment daté / signé et revêtu de la mention « Bon pour Accord » et accompagné d'un acompte de 30%, un accusé de réception confirmant la réception du contrat et de l'acompte, est alors envoyé au Client par courrier électronique ou par courrier postal. Il stipulera le numéro de réservation et les éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et la quantité.

Le contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme Minervois du Minervois au Caroux ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

ART.3.1.B DELAIS DE RESERVATION

La réservation est ferme et définitive à réception par le service réservation du contrat daté et signé par le client qui doit être retourné :

- au plus tard **40** jours avant le début de la prestation / **90** jours pour un séjour incluant de l'hébergement;
- Accompagné d'un acompte de 30 % de la prestation commandée (100% dans le cas d'une prestation avec hébergement en juillet et août).

En cas de réservation à moins de 40 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Pour une demande de réservation faite moins de 15 jours avant la prestation, l'Office de Tourisme peut se donner le droit de la refuser.

Toute réservation est ferme et définitive sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 10, ou annulation dans les conditions prévues à l'article 5.2 des présentes CGV.

Art.4 PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document de communication est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Le prix définitif TTC en euros de la Prestation touristique, est indiqué au Client par l'agent de réservation dans le devis (information préalable du client) ou contrat stipulant les frais inclus et le cas échéant le montant des charges à verser directement au Partenaire.

Dans certains cas, des frais supplémentaires taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du client et à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement. Le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient.

Art.4.1 REVISION DU PRIX

Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

ART.4.1.BIS. FRAIS DE DOSSIER

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. D'un montant de 30€ ces derniers pourront être demandés dans les cas énoncés de l'article 6.2.

Art.4.2 MODALITE DE PAIEMENT

Pour les réservations de billetterie, de produits, services touristiques et packages, le paiement des prestations commandées s'effectue par virement bancaire ou chèque au moment de la réservation, hors taxe de séjour ou charges à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres aux établissements.

Dans le cas des forfaits avec nuitées, Le client, n'ayant pas versé la totalité du prix de la Prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique, est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 6.2 ci-après et aucun remboursement ne sera effectué.

Dans le cas des prestations sèches ou combinées la totalité du règlement devra être versée 8 jours avant la date de la prestation.

En cas d'hébergement, la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes avec leur répartition dans les chambres devra être transmis à l'Office de Tourisme du Minervois au Caroux au plus tard 15 jours avant la date de réalisation de la prestation.

Art.5 MODIFICATIONS OU ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Art.5.1 Modification du fait du Vendeur.

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-9 et R211-10 du code du tourisme.

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et 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.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation.

Art.5.2 Annulation du fait du Vendeur.

Les conditions d'annulation par le vendeur sont soumises aux dispositions du Code du tourisme. Le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure.

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure et de cas fortuits l'y contraignent, tels que, et sans que cette liste soit exhaustive : confinement, grèves, incendies, intempéries, impossibilité d'accès, etc.

Dans une telle hypothèse, il proposera au client, qui a la faculté d'accepter ou de refuser, soit le report à une date ultérieure, soit le remboursement du prix déjà versé par le client.

Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'**article 6.2** ci-après.

Art.5.3 Cas de force majeure

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, en raison du comportement d'un tiers au contrat ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un des cas évoqués précédemment ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office du Tourisme.

Art.6 MODIFICATIONS OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Art.6.1 Modification du fait du Client.

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur qui se réserve le droit de l'accepter ou non.

La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation.

Art.6.2 Annulation du fait du Client.

Hors cas mentionné à l'article R. 211-9 du code du tourisme) : elle doit être notifiée par lettre recommandée en accusé de réception ou e-mail (avec accusé de réception) à l'Office de Tourisme. La date d'annulation faisant foi est celle de réception des documents précités.

ART.6.2-A POUR LES RESERVATIONS DE VISITES GUIDEES OU BILLETTERIE ET PRESTATIONS SECHES

Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail, ou lettre recommandée avec accusé réception) à l'O.T.M.C. La date de réception de la notification d'annulation par l'Office de Tourisme fera foi et sera considérée comme base de calcul pour les indemnités de remboursement client.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par l'Office de Tourisme Minervois Caroux à l'exception des frais d'assurance annulation (si assurance annulation souscrite), sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours application forfait frais de dossier 30 €
- Annulation moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 30 %,
- Annulation moins de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 50 %,
- Annulation moins de 8 jours avant le début de la prestation : la totalité de la prestation sera retenue.

En cas de non présentation du client ou d'interruption de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

ART.6.2-B POUR LES RESERVATIONS DE PACKAGES ET/ OU FORFAITS TOURISTIQUES

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- Annulation plus de 30 jours application forfait frais de dossier 30 €
- De 30 à 15 jours avant le début du séjour, 50 % du prix total du séjour ou 100% du prix total pour un séjour sur la période juillet/aout
- Moins de 15 jours avant le début du séjour ou non-présentation, 100 % du prix total du séjour.

ART.6.2-C ANNULATION LIEE A LA PANDEMIE DE COVID 19

Pour toute réservation d'une prestation, remboursement sans frais des sommes déjà versées à l'OT, en cas d'annulation, aux conditions suivantes : Décision gouvernementale, préfectorale, sanitaire, ne rendant pas possible le départ de la prestation (restrictions de circulation, confinement, fermeture des frontières...) Ou contamination au COVID-19 d'une des personnes devant prendre part au séjour (sous réserve de la réception d'un justificatif confirmant l'impossibilité de départ concernant les dates de la prestation : certificat médical justifiant d'être testé positif au Covid-19). - Ces mesures doivent être en vigueur aux dates de votre séjour.

Les frais de dossier et d'assurance annulation (si souscrite) restent dus au Service de Réservation.

Art.7 CONDITIONS DE REALISATIONS DES PRESTATIONS

Art.7.1 ARRIVEE.

Le Client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur le(s) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

Dans le cas des visites guidées, celles-ci se dérouleront alors en fonction de la disponibilité du guide, elles seront soit maintenues dans leur intégralité, soit écourtées, soit annulées. L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait d'un retard du client sur l'horaire indiqué sur le contrat de réservation.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art.7.2 BONS D'ÉCHANGE.

Le client doit se présenter aux prestataires munis des bons d'échanges correspondant aux prestations réservées.

Les bons d'échanges devront être remis au(x) prestataire(s) lors de l'arrivée. Si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit du fait du client, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire.

Cette attestation doit être revêtue de l'accord du prestataire, et adressée le plus tôt possible à l'Office de Tourisme. Une attestation non revêtue de l'accord du prestataire entraînera de la part de l'Office de Tourisme un délai de réponse pour vérification du bien fondé et de l'accord définitif du prestataire.

Toutes prestations supplémentaires demandées par le client, non mentionnées dans les Bons d'Echange, devront être réglées sur place directement au prestataire.

Art.7.3 ANIMAUX

Le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme s'il est accompagné d'un animal domestique.

La proposition, le Contrat et le(s) bon(s) d'échange précise si le Client peut ou non réaliser la prestation en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré.

En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art.7.4 ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat par une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 5.2 ci-avant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur et/ou son partenaire se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable et le client doit s'y conformer.

Art.7.5 DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES RESERVATIONS DE PACKAGES ET/ OU FORFAITS TOURISTIQUES

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et la prestation ne sera pas remboursée.

Art.7.6 CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS

Art.7.6-A Capacité du séjour

Le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil annoncée, le prestataire ou l'OTMC peut refuser les clients supplémentaires.

Art.7.6-B Hôtellerie

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Dans tous les cas Ces éléments sont transmis, préalablement dans l'offre préalable au Client

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Le jour du départ les chambres doivent être libérées selon les conditions en vigueur dans l'établissement et précisées au contrat.

Art.7.6-C Classification des hébergements :

La classification des hébergements est mentionnée en étoiles ou niveau selon des critères propres à des labels de qualités. Cette classification est effectuée des organismes agréés ou des labels de qualité reconnu nationalement et répondant aux normes françaises.

Art.7.6-D Paiements des charges

Dans certains cas, des frais supplémentaires taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...) et sont à la charge du client et à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement. Le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable.

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

Art.7.6-E Dépôt de garantie et état des lieux

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine.

L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

Art.7.7 INTERRUPTION.

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

Art.8 RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit, lors de la réservation, de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

Pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Le client doit informer l'Office de Tourisme préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement de la prestation (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant ou présentant un autre handicap pouvant nécessiter une assistance particulière, présence d'un animal, transport, allergies, menus adaptés etc.) et de toute demande spéciale.

Le client a la responsabilité de s'assurer qu'il est en capacité d'exercer les prestations qu'il a commandées.

Art.9 RESPONSABILITE DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder deux fois le prix total de la Prestation touristique.

Art.10 CESSION DU CONTRAT

Le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le Client est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans un délai de 7 jours au plus tard.

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art.11 ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Le Client es informé que, en application des articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 12 du Code de la consommation, s'agissant soit de forfaits touristiques, soit de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de bien, de location de véhicule, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, les Prestations proposées par Office de Tourisme du Minervois au Caroux en son nom et au nom de ses Partenaires n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121 -21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables communiquées au contrat.

Art.12 ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

Le Vendeur met à la disposition du Client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance.

Art.13 PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de l'Office de Tourisme du Minervois au Caroux et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes que vous passez. Les données sur support informatique ou électronique conservées par l'Office de Tourisme constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par l'Office de Tourisme dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art.14 DONNEES PERSONNELLES

Les informations communiquées par le Client à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des partenaires de l'O.T.M.SP.C Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme du Minervois Caroux et ses partenaires comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par le service réservation, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à : Office de Tourisme du Minervois au Caroux - 2, place du Foirail 34220 SAINT-PONS-DE-THOMIERES - France

Art.15 LITIGES, DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les Conditions Particulières et Spécifiques sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes.

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter du début de la prestation, par lettre recommandée, à l'Office de Tourisme.

ARTICLE 16 - EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

La brochure ou dépliant et la proposition récapitulative de voyage et de séjour de l'organisateur accompagnées des présentes conditions générales de vente, échangés sous format papier ou par voie électronique, constituent l'information préalable visée par l'article R211 -4 du Code du Tourisme.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles

1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141 -3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant la Date de Départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 2118 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes:
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut 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.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-8