



Office de tourisme - SOLOGNE, *côté sud*

32, place de la paix - 41200 Romorantin- Lanthenay

Tél : +33 (0)2.54.76.43.89 @ : tourisme.solognecotesud41@gmail.com

Contact commercial : Nathalie MARAIS | bureau de Romorantin commercial.otsolognesud@gmail.com

N° SIRET : 799 956 867 00011

N° Licence commercialisation : IM 041160001-Garantie financière N° 4000714866

N° TVA Intracommunautaire : FR76 799 956 867

Assurance responsabilité civile professionnelle : MMA COUTELLIER Place de la Paix 41200 Romorantin

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SEJOURS INDIVIDUELS

Article 1 : Dispositions légales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, modifiée par la loi N°2009-888 du 22 juillet 2009, 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. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas, Offices de Tourisme de France et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation d'un contrat par des tiers ou à des fins autres que touristiques. L'office de Tourisme SOLOGNE, côté sud applique le nouveau code du Tourisme, entré en vigueur le 1er juillet 2018 adoptant la nouvelle directive sur les voyages à forfait et les prestations de voyage liées.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent aux contrats conclus entre le "Client" (ou "l'Acheteur") et l'Office de Tourisme- SOLOGNE, côté sud (ou "le Vendeur").

Article 2 : Responsabilités

L'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce dernier et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

Les programmes de l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable de la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

L'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable des fluctuations économiques pouvant entraîner des modifications de tarifs ou de prestations. Toutefois ce dernier s'engage à porter à la connaissance du client ces modifications et leurs justifications au moins 20 jours avant le début de la prestation.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

L'office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que le Vendeur peut encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits touristiques.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Article 3 : Réservation

Il est rappelé que toute commande d'une ou plusieurs prestations offertes par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Toute réservation est ferme et définitive lorsqu'un acompte de 30% du prix total et un exemplaire du contrat de réservation (devis) signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat de réservation. La réservation des prestations offertes

par l'Office de Tourisme peut être effectuée soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit auprès du responsable commercial (cf contact en entête) ou sur le site de destination <https://www.sologne-tourisme.fr> rubrique séjours et excursions

Droit de rétractation : Conformément à l'article L 121-21-8 3° et 12° du Code de la consommation, les prestations de services d'hébergement, de restauration ou d'activité de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Article 4 : Règlement

Le client s'engage à verser à l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud sur présentation d'une facture le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 30 jours avant le début de la première prestation réservée. Au cours des 30 jours qui précèdent le début de la réalisation de la prestation, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration en application de l'article L211-12 du Code du Tourisme sauf fluctuations économiques prévues à l'article 2 des présentes CGV.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable. Dès lors aucun remboursement ne sera effectué.

Article 5 : Inscriptions tardives (pour les séjours à date fixe)

En cas d'inscription à moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf accord préalable.

Article 6 : Bons d'échanges

Dès réception du règlement total des prestations achetées, l'Office de Tourisme adresse au client un ou plusieurs bons d'échange à remettre lors de son arrivée chez chaque prestataire.

Article 7 : Arrivée

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnée sur le ou les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée, ou d'empêchement de dernière minute le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ainsi que l'office de tourisme. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 8 : Annulation du fait du client et interruption de la prestation

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud. L'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la nature de la prestation- séjour ou excursion - et la date à laquelle elle intervient.

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 25% du montant de la prestation,
- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : il sera retenu 50% du montant de la prestation,
- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : il sera retenu 75 % du montant de la prestation,
- Annulation entre le 7ème et le jour J : il sera retenu 100 % du montant de la prestation,

En **cas d'interruption** de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 : Cession du contrat par le client :

La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer le service commercial de l'office de tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis à vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

Article 11 : Modification par le client d'un élément substantiel du contrat

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. En cas de changement du nombre de personnes, l'Office de Tourisme- SOLOGNE, côté sud se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Le client ne peut, sauf accord contraire de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncés par le client. Tout désistement survenant au plus tard 20 jours francs avant la date de début de la prestation sera pris en considération sous réserve d'acceptation par le prestataire. En cas de modification à moins de 20 jours du début du séjour, l'office de tourisme procédera à une réévaluation du coût du voyage pouvant donner lieu à facturation de frais de dossier dont le montant est fixé à 12 € TTC.

Article 12 : Modification du fait du vendeur

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme- SOLOGNE, côté sud se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 13 : Empêchement par le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

Article 14 : Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud annule la prestation, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office du Tourisme - SOLOGNE, côté sud restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

Article 15 : hôtels et capacité

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé " Supplément chambre individuelle ou single ". Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 15 : Données personnelles :

L'office de tourisme met en œuvre un traitement des données personnelles du client ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Les informations et données concernant le client sont nécessaires au traitement de la commande (y compris le paiement) et à ses relations avec l'office de tourisme. Les données sont conservées par l'office de tourisme dans le compte personnel du client : elles permettent de mener à bien les transactions présentes et futures. Elles permettent à l'office de tourisme de contacter le client en cas d'annulation ou de modification de la prestation. Ces données sont conservées pendant 3 ans et sont destinées au service interne de l'office de tourisme.

Tout client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles sur simple demande par e.mail : tourisme.solognecotesud41@gmail.com. Une réponse lui sera adressée dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de réception de la demande par l'office de tourisme.

Article 16 : Litiges

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être soumise à l'Office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud, par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 3 jours suivants la survenance du litige. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Office de Tourisme. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité d'Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable (pour les produits vendus par l'office de tourisme).

L'office de Tourisme - SOLOGNE, côté sud se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

Dernière mise à jour : 1er février 2024