

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

de l'Office de Tourisme de Touraine Nature au 1^{er} janvier 2025

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme de Touraine Nature (OTTN) préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OTTN à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTTN et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourainenature.com

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OTTN implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OTTN soit sur place, soit par courriel à info@tourainenature.com, soit par courrier à Office de Tourisme Touraine Nature, 19 rue Thiers 37130 LANGEAIS.

Au-delà, hors internet ou via le site internet de l'office de tourisme, toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part, de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OTTN compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 1 jour du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OTTN, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

2-1 Pour la billetterie

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger.

Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OTTN ne sauraient être tenus pour responsables. Les billets ne sont ni repris, ni échangés ni remboursés.

2-2 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OTTN en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas, il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 6 personnes et maximale de 20 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT, vos versements seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 15 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 15 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglé à la réservation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OTTN dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du Trésor Public et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OTTN, par téléphone en VAD (vente à distance) et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'OTTN adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'OTTN adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à info@tourainenature.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme Touraine Nature, 19 rue Thiers, 37130 LANGEAIS.
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
 - o 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour,
 - o entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
 - o entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
 - o entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,
 - o à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour,
 - o en cas de non-présentation du client ou retard (cf.8: retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf.11 : assurance).

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

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

6.2 Du fait de l'OT

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTTN peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OTTN notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'OTTN et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, lorsqu'avant le début de la prestation l'office de tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, l'OTTN procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, de tous les paiements effectués par le voyageur. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif - la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à info@tourainenature.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTTN. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTTN est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTTN peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OTTN devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OTTN sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OTTN rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OTTN dans les plus brefs délais par téléphone au 02 47 96 58 22 de 9h30 à 13h00. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OTTN de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OTTN informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTTN du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'OTTN est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OTTN ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'OTTN ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Dans les autres cas nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OTTN, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'OTTN est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant soit un courriel à info@tourainenature.com ou soit par courrier à Office de Tourisme Touraine Nature 19 rue Thiers 37130 LANGEAIS, en justifiant de votre identité. Conformément au RGPD, vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de la CCTVOAL. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourainenature.com causant un préjudice quelconque à l'OTTN ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OTTN pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. L'OTTN archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OTTN par courriel : info@tourainenature.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Commercialisation et à défaut de réponse satisfaisante du Service Commercialisation dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal Judiciaire (TJ) de Tours pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.