

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## de l'Office de Tourisme de Cluny et du clunisois

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 Cluny et du clunisois préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité. 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'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.cluny-tourisme.fr](http://www.cluny-tourisme.fr).

## 1. Formation du contrat

### 1.1 – Dispositions générales

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

### 1.2 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à [visitesgroupes@cluny-tourisme.com](mailto:visitesgroupes@cluny-tourisme.com) soit par courrier à Office de Tourisme de Cluny et du clunisois, 6 Rue Mercière 71250 CLUNY.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

– d'une part de la réception du devis ou proposition complété, daté et signé. 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 d'un acompte de 25% pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation, et à 15 jours le solde restant dû.

L'OT considère le nombre de personnes annoncé 15 jours avant comme définitif. Si des personnes sont absentes, aucun remboursement ne sera applicable, excepté en cas de force majeure (Art.3.3 de ces CGV). En revanche, en cas de personnes supplémentaires au nombre initialement prévu, l'OT facturera le solde à régler.

## 2. Conditions de réalisation des prestations

### 2.1 Durée de validité

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, 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 aux heures et lieux mentionnés sur le bon d'échange. Sauf indication contraire, la des groupes pour les visites guidées est de 30 personnes maximum. Avec accord du client, il pourra être proposé d'ajouter des visiteurs individuels aux groupes de petite taille dans un maximum de 30 au total. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est fortement conseillée. Dans l'hypothèse d'une annulation, une date de report vous sera communiquée. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

## **2.2. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, 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.

## **2.3. 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 et le cas échéant la taxe de séjour.

## **2.4. Paiement**

### **2.4.1. Modalités de paiement**

Le Client garantit à l'Office de tourisme 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 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 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.

Le prix est payable selon l'échéancier figurant au contrat :

- Dans le cadre de prestation achetée plus de 30 jours avant le début de son exécution : le Client doit verser à l'Office de tourisme un acompte de 25 % du prix (hors frais de dossier et assurance facultative) dans les 8 jours suivants l'envoi du contrat. Le solde restant dû doit être versé 15 jours avant le début de l'exécution de la prestation.

- Dans le cadre de prestation achetée moins de 15 jours avant le début de son exécution : la totalité du prix doit être versée par le Client dans les 8 jours après la conclusion du contrat.

### **Le paiement s'effectue :**

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

*Par carte bancaire* : dans les bureaux de l'OT.

*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.

*Par virement bancaire* : Le RIB sera transmis lors de la confirmation de la réservation. L'OT adressera une facture au client à réception du règlement.

## 3. Conditions d'annulation

### 3.1 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 suivantes :

– Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à : [visitesgroupes@cluny-tourisme.com](mailto:visitesgroupes@cluny-tourisme.com)

– Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits sans hébergement, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- Plus de 30 jours : l'acompte sera restitué au client
- De 29 à 15 jours : 50% de la somme totale est retenue
- Moins de 15 jours/ non présentation le jour J : la totalité de la somme sera retenue

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

### 3.2 Du fait de l'OT

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

### 3.3 En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. 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 le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

### **3.4 Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre l'Office de Tourisme 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 l'OT 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, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais.

## **4. Modification**

### **4.1 Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à : [visitesgroupes@cluny-tourisme.com](mailto:visitesgroupes@cluny-tourisme.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### **4.2 Modification du fait de l'OT**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT 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'OT 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 le client doit communiquer à l'OT 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'OT 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.

## 5. 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'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 03.85.59.05.34 de 09h30 à 17h. Sans appel de la part du client, le guide attend le client pendant 30 minutes et au-delà de cette durée, le guide n'a plus l'obligation d'assurer la prestation. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. La durée de la prestation sera réduite au temps restant.

## 6. 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'OT 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'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

## 7. Responsabilité

L'OT 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'OT 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 3.3 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. Le client informe l'OT, dans les meilleurs délais, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

L'OT ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OT remédie à la

non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

## 8. Assurance

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance 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.

L'Office dispose d'une RC PRO conformément à la loi L211-16 et L211-17 du Code du tourisme.

## 9. Protection des données personnelles

L'OT 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, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [communication@cluny-tourisme.com](mailto:communication@cluny-tourisme.com), soit par courrier à OT de Cluny et du clunisois 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 l'OT de Cluny et du clunisois. 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.

## 10. 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.cluny-tourisme.com](http://www.cluny-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à l'OT de Cluny et du clunisois ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

## 11. 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'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## 12. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : [visitesgroupes@cluny-tourisme](mailto:visitesgroupes@cluny-tourisme) 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 et à défaut de réponse 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](http://www.mtv.travel)).

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera du Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

**Office de tourisme de Cluny et du Clunisois**

**6 Rue Mercière 71250 CLUNY**

**Tél : 03 85 59 05 34**

**Mail : [servicesgroupes@cluny-tourisme.com](mailto:servicesgroupes@cluny-tourisme.com)**

Forme juridique : Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC)

N° SIRET : 78968135000011

Code APE : 7996Z

TVA Intracommunautaire : FR64789681350

Immatriculation ATOUT France n°IM071130001

Garanties Financières : GROUPAMA police N°40007142251

Assurance professionnelle : MMA