

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME MILLAU GRANDS CAUSSES

Formulaire d'information standard - Forfait hors internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Millau Grands Causses dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#)

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris, tél 01 44 09 25 35, email : info@apst.travel.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).

Formulaire d'information standard - Voyage à forfait par Internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Millau Grands Causses dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris, tél 01 44 09 25 35, email : info@apst.travel.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Formulaire d'information standard - Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Millau Grands Causses dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Millau Grands Causses a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris, tél 01 44 09 25 35, email : info@apst.travel.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME MILLAU GRANDS CAUSSES

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses 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'OT 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'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.millau-viaduc-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 sur la place de marché EXPLORE MILLAU et au comptoir de vente, implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

L'Office de Tourisme Millau Grands Causses n'est pas l'unique Vendeur de l'ensemble des produits disponibles sur la place de marché EXPLORE-MILLAU ; le Vendeur, dont le nom est indiqué sur la fiche descriptive de chaque Produit, est le cocontractant de l'Acheteur du contrat d'achat et publie ses propres conditions générales de vente. De fait, les conditions particulières de vente du vendeur s'appliquent.

1.2 – Formation du contrat

Pour les produits réceptifs : La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation traduite par l'envoi du bon de commande complété, daté, signé par les deux parties et d'un acompte de 30% avant le début des prestations commandées et avant la date limite figurant sur ce dernier.

Pour toute réservation à moins de 30 jours du début de la prestation, le solde de la prestation est dû dès la réservation.

Pour les animations ou les prestations d'activités touristiques proposés par l'Office de Tourisme et/ou revendus sur la place de marché, le client, après avoir vérifié le détail de votre commande et sous réserve d'avoir préalablement pris connaissance des conditions générales de vente devra procéder à la totalité du règlement de sa commande afin de formaliser le contrat de vente.

La confirmation de la commande suite à la réservation (e-mail, ticket de caisse ou bon d'échange) est nécessaire pour obtenir tout document compris dans le dossier de réservation. Elle devra être remise impérativement à chaque partenaire concerné au début de l'exécution de la prestation. Dans l'hypothèse où vous ne recevriez pas de confirmation de commande, il vous incombe de contacter l'Office de Tourisme dans les meilleurs délais.

Le contrat formé dans les conditions précitées engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve les présentes conditions de ventes et s'engagent à les respecter.

2. Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de l'Office de Tourisme de Millau. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées ou contacter directement le vendeur en cas de retard.

2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous demandons de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

2-2 Pour la billetterie

Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier sauf cas spécifiques à certains prestataires.

2-3 Pour la réservation des activités touristiques et les animations de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses

Pour l'ensemble des activités touristiques et des animations, la prestation peut être annulée par l'OT 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 prestations 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.

La taille minimale des groupes pour chaque prestation est mentionnée sur chaque fiche produit. Lorsqu'il s'agit d'une vente au comptoir, le client est informé oralement des conditions de réalisations des prestations.

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 vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

2-4 Pour les produits réceptifs :

Arrivée : le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme de Millau et il doit prévenir le premier prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Retard : la visite sera alors écourtée, ou maintenue dans sa durée initiale, selon la disponibilité du guide.

3. 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.

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux produits en vente dans la boutique de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses. Les produits ne sont ni échangeables, ni remboursables.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.*

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.

5. Paiement

5.1 Pour les produits réceptifs :

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 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 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

Le paiement s'effectue :

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

Par chèque bancaire : 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'OT et sur le site internet par les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées), par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Par chèques 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 : IBAN (voir facture et/ou contrat).

Pour les produits réceptifs, 10 jours avant la date de début des prestations, l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

5.2 Pour les produits au comptoir de vente :

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

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

Par chèque bancaire : 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'OT et sur le site internet par les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées), par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Par chèques 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.

5.3 Pour les produits de la vente en ligne :

Par carte bancaire : les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées, par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

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

6. Conditions d'annulation

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines prestations ne sont pas annulables et remboursables.

6.1 Du fait du client :

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 groupe@ot-millau.fr pour les produits réceptifs et à contact@ot-millau.fr pour les prestations individuelles, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Millau Grands Causses

6.1.1 Annulation des produits hébergements sur centrale de réservation sous allotement

Sauf conditions particulières de vente :

- entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 30 % du prix du séjour,
- A moins de 14 jours avant le début du séjour : 100 % du montant total du séjour sera dû par le client.

Tout séjour interrompu ou abrégé, quelle qu'en soit la raison, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

6.1.2 Annulation des produits réceptifs, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles

- entre le 30ème et le 10ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 30 % du prix du séjour,
- entre le 10ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour ou en cas de non présentation : 100%.

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.

6.1.3 Annulation des activités touristiques et des animations de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

-> si l'annulation intervient moins de 48h avant le début de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement ou report ou échange. Il sera ainsi retenu 100% du prix de la prestation.

6.1.4 Annulation de billetterie : les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

Les billets ne sont ni repris, ni échangeables, ni remboursables.

6.1.5 Annulation des prestations touristiques extérieures revendues au comptoir de vente :

Les conditions d'annulation de l'Office de Tourisme s'appliquent et peuvent varier selon la prestation.

6.1.6 Annulation des prestations touristiques extérieures en ligne sur la place de marché :

Les conditions d'annulation de l'Office de Tourisme s'appliquent et peuvent varier selon la prestation.

6.1.7 Annulation de séjours sportifs individuels :

L'annulation de la réservation par le client ne pourra entraîner aucun remboursement du montant de la prestation perçue par l'Office de Tourisme Millau Grands Causses. En cas de force majeure et sur présentation de justificatif uniquement, l'Office de Tourisme Millau Grands Causses remboursera au client 75% du montant de la prestation.

6.2 Du fait de l'OT

6.2.1 Annulation des produits réceptifs :

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, 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'OT 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. Autres cas d'annulation par l'OT : 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.

6.2.2 Annulation des activités touristiques et des animations de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses,

Dans le cas d'une annulation du fait de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses d'une de ses activités touristiques ou animations, l'Office de Tourisme Millau Grands Causses en informe le client par tout moyen. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une autre prestation proposée par l'Office de Tourisme Millau Grands Causses.

6.2.3 Annulation des prestations touristiques extérieures revendues au comptoir de vente :

Les conditions d'annulation de l'Office de Tourisme s'appliquent et peuvent varier selon la prestation.

6.2.3 Annulation des prestations touristiques extérieures revendues sur la place de marché :

Les conditions d'annulation du prestataire s'appliquent et peuvent varier selon la prestation.

6.2.4 Annulation de séjours sportifs individuels :

Ces stages ne sont organisés que si le contexte sanitaire et les conditions météorologiques le permettent. Si ces conditions ne sont pas remplies, le stage sera programmé à une date ultérieure. De la même façon, si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, le stage sera reporté. Si les dates de report proposées ne vous conviennent pas, vous pourrez faire la demande d'un remboursement des sommes versées.

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.

6.4 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 R211-10 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 et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification de réservation

7.1 Pour les produits réceptifs :

Diminution d'effectif : en cas de diminution d'effectif ayant lieu un mois avant la date du séjour, une réévaluation du coût du voyage sera envisagée. En cas de diminution d'effectif ayant lieu moins de 20 jours ouvrables avant la prestation, le montant total du séjour préalablement déterminé sera dû. Il ne pourra être envisagé aucun remboursement, sauf accord préalable. Augmentation d'effectif : le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de participants dépasse le nombre préalablement défini, l'Office de Tourisme de Millau n'est pas obligé d'accepter ceux-ci. Il peut néanmoins proposer une prestation de remplacement. Modification du programme par le client : toute modification de programme demandé par le client doit être notifiée par écrit et elle fera l'objet d'un nouveau contrat. Modification du programme par l'Office de Tourisme de Millau : les horaires et menus sont donnés à titre indicatif dans le programme et ils peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les prestataires. L'Office de Tourisme de Millau se réserve, à tout moment, le droit de modifier le programme et l'ordre des visites, en cas de forces majeures ou d'événements indépendants de sa volonté.

7.2 Pour les activités touristiques et animations de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses et les activités extérieures revendues sur la plateforme :

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. La modification unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

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.

7.3 Pour les séjours sportifs individuels :

Modification par l'Office de Tourisme Millau Grands Causses :

Ces stages ne sont organisés que si le contexte sanitaire et les conditions météorologiques le permettent. Si ces conditions ne sont pas remplies, le stage sera programmé à une date ultérieure. De la même façon, si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, le stage sera reporté. Si les dates de report proposées ne vous conviennent pas, vous pourrez faire la demande d'un remboursement des sommes versées.

Modification par le client :

Si le client souhaite modifier son engagement plus de deux mois à l'avance, ou dans un délai inférieur à deux mois sur présentation d'un certificat médical attestant d'une blessure rendant la participation impossible, il peut demander à reporter cette prestation, sous réserve de disponibilités.

8. Retard

8.1 Pour les activités touristiques et animations de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses :

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 05.65.60.02.42 aux horaires du standard téléphonique ou le guide, au téléphone indiqué sur la confirmation de réservation. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

8.2 Pour les produits réceptifs

En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figure sur le bon d'échange. La visite sera écourtée ou maintenue dans sa durée initiale selon la disponibilité du prestataire.

8.3 Pour les activités extérieures revendues sur la place de marché :

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir le prestataire dans les plus brefs délais dont le téléphone figure sur la fiche produit et sur la confirmation de réservation. 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'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.

10. Responsabilités

L'OT qui offre à un client des prestations touristiques, 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 dont il encaisserait directement le produit de la vente, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage). Il ne peut être tenu responsable de la vente conclue entre le client et un prestataire utilisant la place de marché EXPLORE MILLAU dès lors que celui-ci aurait publié sur sa fiche produit ses propres conditions générales de vente.

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 6.4 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 eu égard aux circonstances de l'espèce, 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.

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

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.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'office de tourisme vous propose de souscrire une assurance annulation pour certaines prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Le document d'information résumant les principales garanties et exclusion de l'assurance sont consultables sur demande auprès de l'office de tourisme. Nous vous invitons à les lire attentivement.

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'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. 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, messages SMS, 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 contact@ot-millau.fr, soit par courrier à Office de Tourisme de Millau Grands Causses, 1 place du Beffroi 12100 MILLAU, 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 Office de

Tourisme de Millau Grands Causses, 1 place du Beffroi 12100 MILLAU ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles contact@ot-millau.fr. 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.millau-viaduc-tourisme.fr causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme de Millau Grands Causses 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'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.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de Tourisme de Millau Grands Causses par courriel : contact@ot-millau.fr OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

La réclamation devra préciser le détail des faits de réclamation, la date de la prestation et le numéro de la commande.

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 de Millau 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.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions générales et particulières de vente de l'Office de Tourisme Millau Grands Causses.

OFFICE DE TOURISME MILLAU GRANDS CAUSSES

1 Place du Beffroi – 12100 MILLAU

Tél. : 05 65 60 02 42

contact@ot-millau.fr

Site internet : www.millau-viaduc-tourisme.fr

Place de marché : www.explore-millau.fr

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours n° IM012120017

L'Office de Tourisme Millau Grands Causses est souscripteur d'une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de AXA France IARD, 26 Rue Drouot, 75009 Paris – et dispose d'une garantie financière auprès de APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris.

TVA intracommunautaire : FR89429527989

N°SIRET : 42952798900025 - Code APE : 7990Z

