

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. Objet des CGV

1.1. Identification du vendeur

L'Office de Tourisme du Pilat, ci-dessous dénommé « l'OT du Pilat », est une association loi 1901 dont le siège est situé Moulin de Virieu, 42410 Pélussin, France - Tel : 04 74 87 52 00 - Mail : contact@pilat-tourisme.fr - N° Siret : 400 316 659 00012 – NAF : 7990Z.

Immatriculation : IM 042 11 0007

Garantie financière : APST

Assurance RCP GROUPAMA à hauteur de 350 000 euros par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, contrat n° 172970600015.

1.2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ("CGV") concernent la vente en ligne depuis le site www.pilat-tourisme.fr, la vente au comptoir, par téléphone et/ou mail par l'OT du Pilat.

Ces CGV et/ou le contenu des Prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par l'OT du Pilat, pour tenir compte de modifications apportées au Site, aux services, aux prestations par les partenaires ou, d'une évolution de la réglementation applicable ainsi que toutes autres modifications mises en œuvre par l'OT du Pilat. La version des CGV opposable à l'Utilisateur est celle figurant sur le Site au moment de la confirmation définitive par l'Utilisateur de sa commande ou celle qui est affichée au moment de sa commande au comptoir ou au téléphone.

Article 2. Définitions

« Client » : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'OT du Pilat dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

"Partenaire" désigne le ou le(s) fournisseur(s) des Prestations.

"Prestation" désigne tout produit ou prestation de services (activité de loisirs, visite...) pouvant être commandée ou réservée auprès de l'OT du Pilat sur le Site. Les caractéristiques et contenus des Prestations sont déterminés par le Prestataire fournisseur desdites Prestations et sont présentés sur le Site.

"Service" désigne le service de boutique et de billetterie en ligne, permettant l'achat ou la réservation en ligne de Prestations ou les équipes de l'OT du Pilat disponibles au comptoir ou au téléphone ou par email.

Article 3. Commander sur le Site www.pilat-tourisme.fr

3.1 Conditions requises préalablement à l'utilisation des Services

Toute commande effectuée et réglée via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'Utilisateur des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet et, le cas échéant, l'acceptation des conditions contractuelles applicables du Partenaire fournisseur de la Prestation concernée. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des Prestations pouvant être commandées figurent sur le Site. Les photos présentées sur le Site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande d'une Prestation sur le Site, l'Utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation ainsi que des droits et obligations à respecter (comme par exemples : âge minimum requis, horaire de présentation avant le début de la visite à l'adresse indiquée, se conformer aux instructions et consignes de sécurité indiqué par les Partenaires ou les guides de l'OT du Pilat, etc...).

L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux CGV en vigueur à la date de validation de sa commande.

L'Utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à l'OT du Pilat dans le cadre de l'utilisation des Services et, garantit à ce titre l'OT du Pilat contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services.

3.2 Processus de commande en ligne

3.2.1 Les présentes CGV sont proposées en langue française consultables sur le Site.

3.2.2 L'Utilisateur dispose de la faculté de conserver les CGV en les sauvegardant ou en les éditant, en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur. Cette conservation repose sous sa seule responsabilité.

3.2.3 La procédure de passation d'une commande sur le Site par l'Utilisateur comprend, quel que soit le Service, les étapes suivantes :

Etape 1 : sélection par l'Utilisateur de la Prestation souhaitée après prise de connaissance des caractéristiques essentielles portant sur ces Prestations telles que figurant sur le Site ;

Etape 2 : renseignement des champs obligatoires des formulaires de commande figurant sur le Site (à défaut, la commande de l'Utilisateur ne pourra être traitée par l'OT du Pilat) et validation des informations saisies ;

Etape 3 : confirmation par l'Utilisateur des informations figurant sur le récapitulatif affiché sur le Site rappelant la Prestation sélectionnée, le prix total de la Prestation et le prix dû à l'OT du Pilat et, les informations saisies par l'Utilisateur, ce dernier pouvant toujours à ce stade identifier toute erreur et

la corriger selon les modalités figurant sur le Site ou, modifier sa commande ou réservation pour convenance ou l'abandonner purement et simplement ;

Etape 4 : acceptation sans réserve des présentes CGV ;

Etape 5 : confirmation définitive par l'Utilisateur de sa commande sur le Site après saisie et validation des informations relatives au moyen de paiement en ligne sélectionné par l'Utilisateur.

3.2.4 La commande conclue en ligne par l'Utilisateur auprès de l'OT du Pilat devient ferme et définitive et l'OT du Pilat est tenu de fournir la prestation.

3.2.5 L'OT du Pilat adressera un email de confirmation de la commande effectuée par l'Utilisateur sur le Site. Cet email de confirmation est transmis à l'adresse email renseignée par l'Utilisateur dans le formulaire de commande, les informations contractuelles requises à l'article L.121-19 du Code de la consommation, telles que la (les) Prestation(s) commandée(s) et l'identification du Partenaire fournisseur, le prix payé auprès de l'OT du Pilat et l'adresse à laquelle l'Utilisateur peut présenter ses réclamations.

Article 4. Commander hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées au comptoir ou à distance par téléphone ou email, le processus de réservation est le suivant : le Client remet à l'agent d'accueil ou envoie à l'OT du Pilat, d'une part le contrat de réservation préalablement daté, signé et accompagné du paiement respectant l'échéancier figurant sur ledit contrat, d'autre part les présentes conditions générales de vente ainsi que le formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours, paraphés et signés.

A réception du contrat et de l'encaissement du paiement par l'OT du Pilat, ce dernier communique au Client un ou des bons d'échange relatifs au(x) service(s) commandé(s).

Le jour de la prestation, le Client remet au(x) prestataire(s) le ou les bons d'échange pour bénéficier des services réservés.

Article 4-1. GROUPES

Une réservation de groupe s'entend par une prestation privatisée pour un seul et même client.

Dans le cas de réservations de groupes, si le nombre de voyageurs fluctue, le Client doit préciser 7 jours au moins avant la prestation le nombre définitif de participants ; passé ce délai, la facture tient compte du dernier effectif communiqué. Si le nouvel effectif, suite au changement du nombre de participants, est inférieur à la base minimum obligatoire mentionnée dans le contrat, l'OT du Pilat appliquera une majoration du prix de la prestation calculée sur la base du nouvel effectif.

Tout ajout d'un nouveau participant devra être expressément autorisé par l'OT du Pilat et sera facturé au tarif groupe.

Article 5. Droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'OT du Pilat se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 6. Prix et modes de paiement

Les prix des Produits et Prestations mentionnés sont exprimés en euros et sont des prix nets. L'OT du Pilat n'est pas assujéti à la TVA.

Le paiement des Prestations est effectué en ligne au moment de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le Site. Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande étant définitive après paiement complet du prix dû à l'OT du Pilat, tout rejet, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande, laquelle ne sera donc pas traitée par l'OT du Pilat.

Seuls les paiements par CB et en intégralité sont acceptés pour les réservations de prestations en ligne.

Dans les autres cas, les espèces, les chèques vacances, les cartes bancaires et les chèques (libellés à l'ordre de l'Office de tourisme du Pilat), ainsi que les virements bancaires qui doivent être effectués sur le compte dont le RIB est le suivant : **FR76 1027 8073 6400 0104 6044 596**, sont acceptés.

Pour les hébergements, l'acompte est payable selon l'échéancier figurant au contrat ; le solde est à régler à réception de la facture de l'OT du Pilat. Pour les réservations tardives – moins de 30 jours avant le début de la prestation – la totalité du prix est exigible à la réservation.

Article 7. Bon d'échange et heure d'arrivée

Dès réception du solde, l'OT du Pilat adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange.

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

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

Article 8. Modification

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme

l'OT du Pilat a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'OT du Pilat est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'OT du Pilat la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque la prestation de substitution ou les modifications du contrat entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT du Pilat remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du client

Toute modification souhaitée par le client est soumise à l'approbation préalable et expresse de l'OT du Pilat ainsi qu'à l'acceptation par le client des conséquences notamment financières de celle-ci.

Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier l'OT du Pilat.

L'OT du Pilat pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant pour les forfaits séjours et les prestations groupes :

- plus de 31 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral
- entre 30 et 21 jours avant le début de la prestation : 25% du prix total de la prestation,
- entre 20 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation,

- entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75% du prix total de la prestation,
- moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de tourisme

Pour toute autre prestation (billetterie spectacles et activités, veillées nordiques, location Chalet Bourguisan...), l'échéancier suivant s'applique :

- jusqu'à 30 jours avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation,
- moins de 30 jours avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de tourisme.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Le Client a la possibilité de souscrire de son côté à une assurance annulation (cf article 14).

Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme

L'OT du Pilat a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'OT du Pilat procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'OT du Pilat si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 8.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'OT du Pilat ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'OT du Pilat notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

ou

2) L'OT du Pilat est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'OT du Pilat notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'OT du Pilat de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 11– Garantie légale de conformité

Article 11.1. Principe

L'OT du Pilat est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'OT du Pilat les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'OT du Pilat d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'OT du Pilat est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'OT du Pilat ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'OT du Pilat aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 12. Données personnelles

L'OT du Pilat est amené à collecter des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur dans le cadre des Services fournis sur le Site, pour son compte et/ou pour le compte des Partenaires ou prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande sur le Site ou encore pour l'envoi de ses offres promotionnelles ou newsletter mais sur la base du consentement. L'OT du Pilat peut être ainsi amené à les transmettre aux tiers, à ses partenaires ou prestataires dans l'objectif exclusif de permettre à l'Utilisateur de pouvoir bénéficier des Prestations commandées sur le Site. En procédant à une commande sur le Site, l'Utilisateur consent expressément à ces transferts.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'Utilisateur peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier ou supprimer. Il peut également exercer son droit de limitation du traitement et son droit à la portabilité des données en nous contactant et en joignant une copie de pièce d'identité par mail à contact@pilat-tourisme.fr

Il est rappelé que les formulaires de collecte de données figurant sur le Site précisent les champs obligatoires et les champs facultatifs. Il est rappelé que l'absence de renseignement d'un champ obligatoire par l'Utilisateur ne permettra pas à L'OT du Pilat de traiter sa demande.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'Utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

L'OT du Pilat pourra adresser à l'Utilisateur des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles Prestations qui seraient proposées sur le Site, après acceptation de sa part manifestée lors de sa commande sur le Site. L'Utilisateur pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de l'OT du Pilat.

L'Utilisateur est par ailleurs informé que lors de sa navigation sur le Site, celui-ci implante un cookie dans l'ordinateur de l'Utilisateur. Le cookie stocke des informations relatives à la navigation de l'Utilisateur sur le Site (pages consultées, date et heure de la consultation, etc.) et stocke des informations saisies par l'Utilisateur durant sa visite (telles que nom, prénom et autres données d'identification), permettant à l'Utilisateur de ne pas avoir à les ressaisir lors de sa prochaine visite. L'OT du Pilat pourra ainsi lire l'ensemble de ces informations stockées lors des prochaines visites de l'Utilisateur.

Les fichiers cookie sont enregistrés de façon temporaire après acceptation de l'Utilisateur.

Article 13. Propriété intellectuelle

L'OT du Pilat est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site sans l'autorisation expresse et écrite de l'OT du Pilat .

Il est strictement interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le Site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de l'OT du Pilat .

Article 14. Assurance

L'OT du Pilat souscrit une assurance auprès Groupama Rhône Alpes Auvergne - 50 rue de St Cyr - 69251 Lyon Cedex 09, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'OT du Pilat peut encourir.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

L'OT du Pilat ne propose pas d'assurance annulation. Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations. L'OT du Pilat met à la disposition du client les coordonnées d'assureurs permettant de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

Article 15 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne

responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 16 – Responsabilité de l'Office de tourisme

Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

L'OT du Pilat est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'OT du Pilat peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'OT du Pilat serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

L'OT du Pilat ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par l'Utilisateur lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement de l'Utilisateur tel qu'identifié sur une commande.

L'OT du Pilat ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du Site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux de l'Utilisateur et le Site de l'OT du Pilat lors d'une commande.

Article 16.3. Respect des consignes

L'OT du Pilat exclut toute responsabilité découlant des dommages et/ou préjudices personnels ou matériels provoqués par l'impudence ou le non-respect des consignes données par le responsable de la prestation au client. Le non-respect de consignes liées à la sécurité peut entraîner l'exclusion du client de la prestation sans que cela ne donne lieu à aucun remboursement ou indemnisation.

Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été

prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 18 – Aide au voyageur

L'OT du Pilat est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'OT du Pilat apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Article 19 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner préalablement à votre réservation en cas de difficultés de mouvement.

Article 20 – Règlement des litiges

Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'OT du Pilat pour obtenir une solution amiable.

Article 20.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'OT du Pilat au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

Article 20.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du

conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 20.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 20.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 20.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'OT du Pilat ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 21– Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre Office de tourisme ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OT du Pilat dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme du Pilat a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot, 75017 Paris). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, 01 44 09 25 35, info@apst.travel) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OT du Pilat.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7>

[B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?](#)

[idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](#)].