

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de Tourisme Intercommunautaire Montluçon, du Cher à Tronçais au 1<sup>er</sup> Janvier 2024**

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 Intercommunautaire Montluçon, du Cher à Tronçais, dénommé Montluçon Tourisme, 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 Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.montlucon-tourisme.fr](http://www.montlucon-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 Montluçon Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### **1.2 – Formation du contrat**

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à Montluçon Tourisme soit sur place, soit par courriel à [contact@valleecoeurdefrance.fr](mailto:contact@valleecoeurdefrance.fr), soit par courrier à Montluçon Tourisme – 67 ter Boulevard de Courtais – 03100 Montluçon.

Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé, sous réserve de la confirmation par Montluçon Tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception d'un acompte de 25 % du montant total des prestations ou du solde pour toutes réservations à moins de 10 jours du début de la prestation.

### **2. Conditions de réalisation des prestations**

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

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

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

#### **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 les cas échéant selon les termes du contrat le petit déjeuner, 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 conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit.

#### **2-2 Pour Les trajets en autocar**

Les passagers doivent se conformer aux consignes et directives du conducteur et respecter les règles imposées, et notamment, attacher sa ceinture de sécurité, ne pas fumer/vapoter, ne pas encombrer le passage, distraire le conducteur, lui demander l'autorisation de lui parler. Les passagers devront également respecter les horaires au départ, mais également après chaque pause.

#### **2-3 Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par Montluçon Tourisme 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 manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter Montluçon Tourisme préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

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

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 10 personnes et maximale de 50 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire.

## **2-4 Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons**

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à Montluçon Tourisme et/ou au prestataire avant consommation.

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que Montluçon Tourisme et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

## **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

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

## **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du versement d'un acompte intervenant au plus tard 30 jours avant le début de la prestation et d'un solde intervenant au plus tard 10 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 10 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 Montluçon Tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Montluçon Tourisme, et le cas échéant de devoir justifier de son identité en présentant une CNI ou un passeport.

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Par carte bancaire : dans les bureaux de Montluçon Tourisme.

Montluçon Tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

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

## **6. Conditions d'annulation**

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

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

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [contact@valleecoeurdefrance.fr](mailto:contact@valleecoeurdefrance.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : Montluçon Tourisme – 67 ter Boulevard de Courtais – 03100 Montluçon.

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

- 30 jours avant la date du séjour, le client sera intégralement remboursé des sommes versées,
- entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix de la prestation,
- entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix de la prestation,
- entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf assurance).

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

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

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre Montluçon Tourisme et le client.

### **6.2 Du fait de Montluçon Tourisme**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme.

### **6.3 Cas de force majeure**

Le client et Montluçon 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 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### **6.4 Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre Montluçon 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 Montluçon Tourisme 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**

### **7.1 Modification du fait du client**

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

### **7.2 Modification du fait de Montluçon Tourisme**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme 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.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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, Montluçon Tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

## **8. Retard / dépassement d'horaire**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir Montluçon Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 04 70 05 66 80 de 9h à 12h et de 14h à 17h. 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 Montluçon Tourisme 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. Montluçon Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Montluçon Tourisme du fait de la cession du contrat.

## **10. Responsabilités**

Montluçon Tourisme 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 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).

Montluçon Tourisme ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes 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 Montluçon Tourisme, 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. Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme 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.

#### **11. Assurance**

Lors de votre réservation, Montluçon Tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de Montluçon Tourisme, qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **12. Protection des données personnelles**

Montluçon Tourisme 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).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment 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 en adressant soit un courriel à [contact@valleecoeurdefrance.fr](mailto:contact@valleecoeurdefrance.fr), soit par courrier à Montluçon Tourisme – 67 ter Boulevard de Courtais – 03100 Montluçon, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

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.montlucon-tourisme.fr](http://www.montlucon-tourisme.fr) causant un préjudice quelconque à Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Montluçon Tourisme 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 Montluçon Tourisme par courriel : [contact@valleecoeurdefrance.fr](mailto:contact@valleecoeurdefrance.fr) 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 commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial 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)).

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 Montluçon 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.

IM003180002 / Association de type Loi 1901 « Montluçon, du Cher à Tronçais » également dénommée « Montluçon Tourisme »

Tél. 04 70 05 66 80 / Adresse 67 ter Boulevard de Courtais – 03100 MONTLUÇON

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION – 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS – France

RCP : GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE – 50 rue de Saint-Cyr – 69009 LYON - France

SIRET 834 154 205 000 19 / TVA intracommunautaire FR76834154205