

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## FORFAIT TOURISTIQUE

### Article 1 : Dispositions Générales

Les présentes conditions particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme des Terres du Lauragais, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme, et ses clients. Ces conditions particulières de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1er juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme des Terres du Lauragais. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant le devis proposé par l'Office de Tourisme des Terres du Lauragais, complété par les conditions générales de vente prévues aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme.

### Article 2 – Définitions

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme des Terres du Lauragais, organisme local de tourisme, qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention. Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique. Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur. Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client. Devis : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le devis est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client. Prestation touristique ou Forfait : désigne un service touristique ou un forfait touristique liés tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme. Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client. Site : désigne les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse : [www.lauragais-tourisme.fr](http://www.lauragais-tourisme.fr)

### Article 3 – Information préalable ou précontractuelle

#### 3.1 – Portée

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

#### 3.2 - Modifications

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du devis dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

#### 3.3 - Prix

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client. Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC) ou net de TVA, selon l'article 256B du CGI. Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation. Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable. Le prix définitif est indiqué au Client avant la formation définitive du devis.

### Article 4 – Responsabilité du client

Il appartient au client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le client doit informer le vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au vendeur.

### Article 5 – Révision du prix

Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres. En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation sans frais de la réservation en raison de la révision du prix sauf dans le cas énuméré dans l'article 14.

#### **Article 6 – Responsabilité du vendeur**

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le devis et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

#### **Article 7 – Processus de réservation**

Le Vendeur adresse au Client un devis faisant office de Contrat mentionnant la date et l'heure de la visite prévue en référence aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, (i) d'un exemplaire du devis signé par le Client mentionnant les termes « lu et approuvé » ainsi que la signature du client. Indiquant l'acceptation des présentes conditions particulières de vente et (II) du paiement de la partie du prix indiquée au devis ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-après.

#### **Article 8 – Paiement**

La réservation devient ferme et définitive. Le solde du prix est dû au plus tard le jour de la prestation touristique pour les écoles et les associations. Pour la clientèle affaire, les entreprises et les professionnels du tourisme le solde dû doit être réglé 7 jours maximum après réception de la facture. Le paiement de la Prestation touristique peut s'effectuer par virement bancaire ou mandat administratif, en espèces, par carte bancaire (hors Amex), ou par chèque à l'ordre du Trésor Public.

Sauf mention(s) particulière(s) indiquées sur le contrat de réservation fixant des conditions spécifiques de versement(s) des sommes pour les prestations réservées.

#### **Article 9 – Arrivée**

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le Contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone lui auront été communiqués préalablement. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

#### **Article 10 – Durée**

Le Client signataire du devis, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le devis.

#### **Article 11 – Modification du fait du vendeur**

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du devis avant le début de la prestation touristique et 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. En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du devis telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le devis. Dans ce dernier cas, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le Client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

#### **Article 12 – Annulation du fait du vendeur**

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le devis et si l'annulation intervient au plus tard 48h avant le début de la prestation touristique.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client se verra proposé un report de la prestation touristique à une autre date. Dans le cas où aucun accord n'est trouvé, le client se verra remboursé intégralement s'il avait déjà réglé une partie ou la totalité de la prestation. Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après. Le Vendeur peut également, avec l'accord du Client, substituer l'activité d'origine par une autre activité.

#### **Article 13 – Annulation et modification du fait du client**

Toute demande de modification ou d'annulation partielle ou totale à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur. Une demande de modification doit être expressément acceptée par le Vendeur et pourra donner lieu à nouveau devis. Dans le cas contraire, une demande non acceptée expressément par le Vendeur équivaut à une annulation du fait du Client.

En cas de non-présentation d'un ou plusieurs participants au moment de l'arrivée du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de diminution d'effectif ayant lieu avant le règlement du solde, une réévaluation du coût du forfait touristique pourra être envisagée (cas d'un nombre de personnes inférieur au nombre indiqué sur le contrat de réservation).

Le Vendeur se réserve le droit de facturer des frais d'annulation supplémentaires si un Partenaire fait figurer dans ses conditions d'annulation des frais plus élevés que ceux mentionnés ci-dessus.

#### **Article 14 – Interruption de la Prestation touristique**

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

#### **Article 15 – Cession du devis signé**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder le présent engagement sur le devis tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant le Vendeur dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde et des frais de cession qui leur seront communiqués.

#### **Article 16 – Conditions spécifiques aux prestations des partenaires**

Le devis établi par le vendeur mentionne un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de personnes dépasse la capacité d'accueil de la prestation touristique proposée, le Vendeur ou le Partenaire peut refuser les clients supplémentaires, rompre l'engagement selon le devis signé (dans ce dernier cas, le prix de la Prestation touristique reste acquis au Vendeur) ou proposer une autre prestation touristique pour les personnes supplémentaires.

Certains partenaires peuvent exiger un dépôt de garantie et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la prestation touristique. Le montant et les conditions de ce dépôt seront précisés dans le Contrat.

Par ailleurs, certains partenaires requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable.

Lorsque la prestation touristique concerne la restauration ou l'hébergement, le détail des prestations incluses sont mentionnées dans le document d'information préalable.

#### **Article 17 – Assurances**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance appropriée. A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

#### **Article 18 – Réclamations, litiges, preuves**

Toute réclamation relative à une Prestation touristique pouvant être résolue pendant sa durée doit être soumise au Vendeur ou son Partenaire afin de trouver une solution de substitution à l'amiable et favoriser le bon déroulement des prestations suivantes.

A défaut, toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48 heures ouvrées. Pour tout litige qui pourrait survenir entre les parties quant à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions particulières de vente, les parties s'obligent préalablement à toute instance à trouver un accord amiable. 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 : Médiation Tourisme et Voyage, BP 80303, 75823 Paris cedex 17. Il est expressément convenu entre les parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### **Article 19 – Données personnelles**

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, **ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Mentions légales, accessible à l'adresse suivante : [www.lauragais-tourisme.fr](http://www.lauragais-tourisme.fr) et sur demande auprès du Vendeur. Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **Article 20 – Droit applicable**

Tout devis et engagement conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

Forme juridique de l'Office de Tourisme des Terres du Lauragais : EPIC

N° SIRET 533 831 848 00023 / Code NAF : 7990Z - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours N° IM031110037

Garantie Financière souscrite auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme à hauteur de 30.000 €

Assurance responsabilité civile souscrite auprès d'ALLIANZ – Assurances AXA BEC – 2 Ter Avenue Jean Chaubet – BP 95031 – 31032 TOULOUSE Cedex 5 sous le N° de contrat 48035476 – Màj. 15/01/2019

#### **Formulaire d'information standard - Forfait hors internet**

Le forfait touristique qui vous est proposé 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 des Terres du Lauragais sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme des Terres du Lauragais 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 devis. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de forfait compris dans le contrat. Les clients 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 clients 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 client peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les clients 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 clients peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les clients peuvent résoudre le devis 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 clients 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 clients, sans supplément de prix. Les clients 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 clients ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services du forfait. 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 des Terres du Lauragais souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les clients peuvent prendre contact avec cet organisme, l'Association professionnelle de solidarité du tourisme situé 15 Avenue Carnot - 75017 Paris : 01 44 09 25 35 - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) si des services

leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme des Terres du Lauragais. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).