

ARTICLE 1 – Désignation du vendeur

Le SPIC Office de tourisme du Val d'Allos dont le siège social est situé au : Rue de la salle des fêtes – 04260 Allos
Et immatriculé sous le SIRET n° 21040006500186
Téléphone : +33 (0) 4 92 83 02 81 Adresse courriel : info@valdallos.com

ARTICLE 2 – Dispositions générales

Conformément à l'article L133-3, 4ème alinéa du code du tourisme, l'Office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du code de tourisme.

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont applicables à la vente, en ligne et au comptoir, des produits et prestations vendues par l'Office de Tourisme Du Val d'Allos dont le site internet est www.valdallos.com.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations de services touristiques en ligne et au comptoir de l'Office de tourisme au moyen de son site internet et de tout autre de ses services à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis au paragraphe précédent.

Les présentes conditions générales ne concernent que les prestations effectuées en France.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'Office de tourisme.

Pour les services de billetterie proposés par l'Office de tourisme, il est précisé que l'Office de Tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes conditions générales. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres du prestataire.

Le Client reconnaît avoir eu communication et acceptation, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R 211-4 du code du tourisme.

Les présentes conditions générales, le descriptif des prestations et le contrat expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du contrat, le Client est réputé les accepter sans réserve.

L'Office de tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales apportées au Client par écrit et avant la conclusion du contrat. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

ARTICLE 3 – Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. L'Office de Tourisme Du Val d'Allos se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Dans certains cas, des frais supplémentaires, dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable, pourront être perçus par l'Office de tourisme lors de la réservation.

Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Pour régler sa réservation, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par l'Office de tourisme. Notamment, le règlement des achats peut s'effectuer en ligne sur le site internet www.valdallos.com ou à l'accueil de nos bureaux d'information touristique. Dans le cas d'une inscription en ligne, il s'agira d'imprimer le billet électronique qu'il faudra impérativement présenter le jour de la manifestation, de la prestation ou la visite. Ces billets ne peuvent être ni repris, ni échangés. Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose

des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par l'Office de tourisme.

ARTICLE 4 – Réservation et remboursement

Il est rappelé que toute commande ou toute réservation de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'Office de tourisme, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site Internet de l'Office de tourisme et sont transmises au Client préalablement lors de la réservation, celles-ci sont jointes au mail de confirmation avec les billets de la prestation choisie par le Client. De plus, l'achat de plusieurs prestations ou la consommation d'une prestation vue dans les informations distribuées gratuitement au titre des missions de service public de l'Office de Tourisme ne sauraient engager sa responsabilité dans le cadre d'une prestation de voyage lié.

Le client doit se présenter le jour et heures convenu et/ou mentionnés sur le bon d'échange ou ticket.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute dans le cadre d'une visite, le Client doit prévenir l'Office de Tourisme et/ou le partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Les commandes ou réservations sont fermes et définitives dès lors qu'elles sont réglées. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le remboursement des billets pourra avoir lieu uniquement en cas d'annulation des visites ou de la commande. Le remboursement s'effectuera alors sur la base du prix du billet.

Modification

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et 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 l'Office de tourisme 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 contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 10% par rapport au prix initial, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par l'Office de tourisme, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation.

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée au Vendeur. La demande doit être faite dans un délai maximum de 30 jours avant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par l'Office de tourisme et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 7 jours.

Annulation et remboursement

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

– Si l'Office de tourisme 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.

Le remboursement intégral des billets (ou des commandes) pourra s'effectuer dans les cas suivants :

- la visite ou la commande est annulée sans report possible
- le report de la visite est annulé
- la visite (jour de visite ou jour de report) est interrompu moins de 30 minutes après son début et aucun report n'est possible.

En cas de remboursement, seul le prix du billet, sera dû. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé. Une demande de remboursement, écrite devra être remise en main propre à l'Office de tourisme ou adressé par courrier en recommandé avec accusé de réception. Le remboursement s'effectuera par virement sur le compte bancaire du client sous 45 jours.

ARTICLE 5 – Rétractation

Lorsque la réservation est passée à distance, le Client dispose en principe d'un délai de rétractation de quatorze jours francs à compter de la conclusion du contrat. Pour se rétracter, le Client doit préalablement envoyer un courriel à l'Office de tourisme à l'adresse mentionnée en tête des présentes, précisant le numéro de la réservation annulée. L'Office de tourisme s'engage à effectuer les démarches de remboursement du Client au plus tard dans un délai de quatorze jours (ce délai ne comprend pas le temps de traitement auprès du Trésor Public, le temps d'exécution du paiement peut varier entre 2 à 3 semaines) suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

Toutefois, 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. Ainsi, L'Office de tourisme 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 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 6 – Consignes à Ski :

L'office de tourisme propose à la location des consignes à ski pour une période d'une journée ou 7 jours consécutifs.

Conditions d'annulation

En cas d'annulation, les frais à la charge du client sont les suivants :

- * Annulation 7 jours avant la date prévue d'arrivée : remboursement total, restitution du chèque
- * De 6 jours à 1 jour avant la date prévue d'arrivée : la totalité nous reste acquise
- * En cas de départ anticipé pour cas de force majeure (maladie, accident, décès- sur présentation d'un justificatif) : les sommes versées pourront être remboursées. Une demande écrite avec le justificatif devra être adressé à l'Office de tourisme du Val d'Allos.

ATTENTION Aucun remboursement ni dédommagement ne sera consenti en cas :

- * De prestation commandée et non consommée.
- * De départ anticipé pour convenance personnelle.

Modification de la réservation

Le réservataire pourra modifier sans frais sa demande de réservation, sous réserve de disponibilités.

Responsabilité de l'Office de Tourisme du Val d'Allos

La responsabilité civile de l'Office de Tourisme pourra être mise en œuvre conformément aux règles du droit commun.

Toutefois, il est expressément convenu entre les parties que la recevabilité de la mise en jeu de la responsabilité de l'Office de Tourisme du Val d'Allos est subordonnée à l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un courrier précisant les chefs de réclamation.

L'envoi de ce courrier doit avoir lieu dans un délai maximal de 15 jours à compter du terme de la réservation de la consigne à skis. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

L'Office de Tourisme du Val d'Allos ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'occupant.

Pour des raisons techniques, de maintenance, d'hygiène, de sécurité, de fermetures exceptionnelles, de changements d'horaires, de conditions climatiques etc... d'une manière générale, en cas d'impossibilité pour l'Office de Tourisme du Val d'Allos d'assurer le service dans les conditions précisées dans les conditions présentes, le client ne pourra obtenir le remboursement ni engager la responsabilité de l'Office de Tourisme du Val d'Allos.

Toutefois, en cas de problèmes liés à l'exploitation, l'Office de Tourisme du Val d'Allos s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au rétablissement du service dans les plus brefs délais.

ARTICLE 7 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs ou figurant sur le site internet de l'Office de tourisme demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'Office de tourisme et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 8 – Garanties

L'Office de tourisme est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au Client 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 ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens 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.

Le Client doit faire connaître à l'Office de tourisme, les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification ou remboursement dans les meilleurs délais. La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 9 – Responsabilité

L'Office de Tourisme Du Val d'Allos ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, de perturbation ou grève, inondation, incendie.

Ainsi, toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant 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. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. Ainsi, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français notamment le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

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 cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter l'Office de tourisme sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer l'Office de tourisme le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Par ailleurs, si conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'Office de tourisme 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, il peut toutefois, indépendamment des cas de force majeur, s'en 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 contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,

Lorsque la responsabilité de l'Office du tourisme 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 10 – Cession de contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer l'Office de tourisme de sa décision au plus tard 24 heures avant le début de la Prestation touristique. L'Office de tourisme communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le Partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par l'Office de tourisme. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis de l'Office de tourisme du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

ARTICLE 11 – Primauté d'usage de la langue française

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

ARTICLE 12 – Non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 13 – Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

ARTICLE 14 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être signalée dans les meilleurs délais à l'Office de tourisme qui s'efforcera de trouver un accord amiable avec le Client.

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.

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

En cas de litige devant une instance juridictionnelle, les tribunaux Français seront seuls compétents.

ARTICLE 15 – Traitement des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées par l'Office de Tourisme Du Val d'Allos pour les besoins du suivi administratif et commercial de la commande. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et commerciales uniquement en interne, enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du ou des contrats et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client, le traitement des commandes et la promotion des services. Ainsi, nous ne traiterons ou n'utiliserons ces données que dans la mesure où cela est nécessaire notamment pour

assurer le traitement de demandes, créer et gérer des profils, créer et gérer votre accès à nos services en ligne, à des fins de prospection commerciale, assurer l'exécution de nos prestations, la vérification de la validité des informations nécessaires à des paiements, réaliser des études statistiques, ainsi que respecter nos obligations légales.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement de nos obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives nous étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'Office de Tourisme, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers partenaires à l'Office de Tourisme pour l'exécution de tâches sous traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du Client de l'Office de Tourisme soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Office de Tourisme s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable votre part, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement. Le Client peut, pour des motifs légitimes autres que ceux liés à l'exécution du/des contrats qui le lient à l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant :

Responsable RGPD de l'Office de Tourisme Du Val d'Allos

Rue de la salle des fêtes 04 260 Allos ou par mail à l'adresse info@valdallos.com

Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'Office de Tourisme, de modifier son choix en contactant l'Office de Tourisme dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus à cet effet. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'Office de Tourisme par des tiers, à des fins de prospection.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client peut adresser une réclamation auprès du responsable à la protection des données personnelles de l'Office de Tourisme en adressant un mail à info@valdallos.com et en précisant dans l'objet du mail que celui-ci faire référence à une question concernant la protection de la donnée.

Cela peut être fait également auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.