

CONDITIONS GENERALES DE VENTE GROUPES ET GROUPES SCOLAIRES

Organisateur : OFFICE DE TOURISME DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE MONT DE MARSAN AGGLO (ci-après « l'OTCA »)

Établissement public à caractère industriel ou commercial
1, place Charles de Gaulle 40000 MONT DE MARSAN
SIRET : 75142249400029

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et séjours : IM040140001

Garantie Financière : GROUPAMA ASSURANCE CREDIT - 8-10, rue d'Astorg, 75008 PARIS

Assurance Responsabilité Civile MMA IARD – 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon, 75030 LE MANS

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 30 Mai 2018. Elles sont applicables à toutes les ventes passées par l'intermédiaire de l'OTCA, portant sur des prestations de visites, d'excursions ou de séjours auprès de la clientèle groupes et scolaires.

DISPOSITIONS GENERALES ET CADRE LEGAL

Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux du tourisme bénéficiant du soutien de l'État, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de manifestations apparentées, dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

La confirmation de la commande par la signature du contrat, du devis ou du bulletin d'inscription vaut adhésion par le client aux conditions générales et particulières en vigueur au jour de la commande. Les présentes conditions s'appliquent aux prestations proposées par le service commercialisation de l'OTCA à l'exclusion de la billetterie et de la boutique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur et les présentes conditions générales et particulières constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant sur le contrat, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. Tous les autres documents publicitaires n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Il est expressément précisé, que les informations figurant sur la brochure ou programme peuvent faire l'objet de modifications. Dans ce cas, celles-ci seront portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 sont reproduites ci-après.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou,

le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un

accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
 - c) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut 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 prévu au 13° de l'article [R. 211-4](#) ; Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès

du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#)

RIX

Les prix sont indiqués par personne (sauf les tarifs forfaitaires des visites guidées), et s'entendent toutes taxes comprises en euros.

Le tarif des forfaits indique un prix par personne pour un groupe constitué sur la base du nombre mentionné sur le contrat de réservation.

L'OTCA se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations, et ce notamment au regard d'éventuelles taxes nouvelles sur les prestations proposées. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de réservation.

Les prix du catalogue n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors de la réservation, toutes situations économiques pouvant en effet influencer sur les tarifs.

En cas de séjour, la taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix et doit être réglée directement au prestataire.

SUPPLEMENTS

Les prix publiés dans les brochures ou les prix négociés entre le client et l'OTCA et stipulés sans le contrat de réservation indiquent précisément pour chaque forfait touristique les prestations comprises dans les prix proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs ou postérieurs au départ du circuit ainsi que toute dépense à caractère personnel effectuée au cours du circuit.

Toutes prestations non prévues dans le forfait devront être réglées immédiatement sur place par le client.

RIX AUTOCARS

1. Si nous prenons en charge l'organisation du transport en autocar, les prix seront établis sur la base des conditions économiques au 01 décembre de l'année précédente.

2. Si le client s'occupe directement du transport il ne saurait inquiéter l'OTCA pour un quelconque problème lié à sa réservation directe ou survenu dans le cadre de sa relation avec le prestataire.

RESERVATION ET ACOMPTE

1. La réservation est effective dès lors que le client retourne au service réceptif de l'OTCA un exemplaire du contrat signé des deux parties ~~à~~ la date indiquée sur celui-ci, accompagné du montant de l'acompte mentionné sur le contrat (30% du montant de la commande). Toute réservation est ferme et définitive.

Une inscription faite par téléphone n'est pas considérée comme définitive tant que l'acompte n'est pas parvenu. Sur demande, nous noterons, cependant volontiers, une option d'inscription à titre provisoire et sans engagement de notre part, valable pour la période définie en amont sur votre devis. Toutefois, l'option donnée ne pourra excéder une semaine.

2. Réservation tardive : en cas d'inscription moins de 21 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

REGLEMENT DU SOLDE

Programmes journée ou séjour : le solde devra nous parvenir au plus tard 21 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage.

Si le nombre de participants est inférieur au nombre annoncé 7 jours à l'avance : facturation sur le nombre confirmé.

Si le nombre de participants est supérieur au nombre annoncé : facturation sur le nombre effectif de participants.

DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-1-8 du code

de la consommation pour les prestations touristiques intégrant de l'hébergement ou du transport ou de la restauration ou de l'activité de loisirs et qui sont fournies à une date ou à une période déterminée, l'acheteur ne bénéficie pas de droit de rétractation.

NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ ou une visite guidée en groupe qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants (ce nombre suffisant étant inscrit sur le bulletin de réservation) au plus tard 21 jours avant le départ sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le client. Le remboursement des sommes déjà versées sera alors effectué.

ANNULATION DU FAIT DE L'OTCA

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'OTCA annule la prestation, il doit en informer le client par téléphone ou mail et confirmer l'annulation par écrit. Le client, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, sera remboursé des sommes versées. Les dispositions ne s'appliquent par lorsqu'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTCA est conclu.

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'OTCA. Programmes journée ou séjour : toute annulation postérieure à la réservation et au versement de l'acompte entraînera automatiquement la conservation de la totalité de l'acompte versé.

Moins de 15 jours avant le début de la prestation : la totalité du règlement est conservé.

BONS D'ECHANGE

Dès réception du règlement des frais de séjour, l'OTCA adresse au client le(s) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre aux différents prestataires sur les lieux du séjour dès son arrivée, et éventuellement pendant le séjour. En cas de non utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

ARRIVEE ET RETARD

1. Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur les bons d'échange. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir l'OTCA au 05 58 05 87 37 ou le prestataire dont les coordonnées sont jointes au dossier. Les prestations coordonnées au titre du retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. En cas de retard et sans manifestation du client au sujet de son arrivée, la réservation ne sera maintenue qu'à la discrétion du prestataire qui sera donc en droit de ne pas fournir la prestation prévue. Un report d'activité peut être proposé au client dans la mesure des disponibilités des prestataires concernés et après accord préalable des prestataires. Si aucune disponibilité de substitution ne peut être trouvée le client supportera seul les conséquences de son retard.

2. La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le bon d'échange. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Pour le bon déroulé de la commande, l'OTCA se réserve le droit de modifier les circuits ou les horaires des prestations après en avoir avisé au préalable son client.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'OTCA se trouve contraint d'apporter toute autre modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'OTCA par tous moyens :

-soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

-soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'OTCA, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties.

Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, cela sera pris en compte en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur. Si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

INTERRUPTION DE LA PRESTATION

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

2. La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations de la partie empêchée et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'OTCA et ses prestataires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et ou d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité ou une activité

de substitution lui sera proposé dans la mesure du possible.

3. On entend par force majeure tout événement échappant au contrôle du débiteur qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestation de personnel, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes, ...) et hydrologiques (crue, inondations, ...), fermetures d'établissements, et géographiques.

EMPECHEMENT POUR L'OTCA DE FOURNIR EN COURS DE PRESTATION CELLES PREVUES AU CONTRAT

Lorsqu'en cours de prestation, l'OTCA se trouve dans l'impossibilité de fournir la prestation prévue au contrat, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, il proposera au client une prestation de substitution ou le remboursement des prestations non honorées. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'OTCA lui remboursera la différence.

BAGAGES

Les bagages restent sous l'entière responsabilité des voyageurs eux-mêmes durant toute la durée du séjour. Ils doivent absolument être munis d'une étiquette portant le nom, le prénom et les coordonnées exactes de son propriétaire.

RESPONSABILITE ET DOMMAGES

L'OTCA a souscrit une assurance et une garantie financière afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits. L'OTCA qui offre des prestations à un client est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des présentes conditions de vente. L'OTCA ne peut être tenu responsable de tout cas fortuit, des cas de forces majeures ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Aucune responsabilité ne sera acceptée par l'OTCA pour d'éventuels dégâts causés par les clients durant leur séjour, tout matériel cassé ou endommagé leur sera facturé par les prestataires concernés.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile.

LITIGES ET RECLAMATIONS

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée à l'OTCA par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la fin de la prestation. A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'OTCA.

Il conviendra de saisir le tribunal compétent pour tout litige, relatif aux présentes Conditions Générales de Vente et/ou du contrat, qui pourrait intervenir entre les deux co-contractants, seulement après épuisement des voies amiables.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent en complément des conditions particulières de vente figurant ci-après, conformément à l'article 1119 alinéa 3^{ème} du code civil.

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES VISITES GUIDEES GROUPES ET SCOLAIRES EFFECTUEES PAR L'OTCA

L'OTCA propose des visites guidées pour les groupes toute l'année sur réservation. Des guides conférenciers agréés par le Ministère du Tourisme, titulaires de cartes professionnelles, effectuent les commentaires et l'encadrement du groupe.

Aucune visite guidée ne sera proposée les 25 décembre, 1^{er} Janvier et 1^{er} Mai.

VALIDATION DE RESERVATION

Toute visite guidée ne sera définitivement réservée qu'à réception, d'une part, d'un acompte de 30 % de la totalité de la prestation, d'autre part, du contrat de réservation de visite guidée dûment daté et signé par le client.

CAPACITE DU GROUPE

Les visites guidées à pied sont prévues pour 35 personnes maximum pour des raisons de confort d'écoute. Une tolérance de 5 personnes supplémentaires peut être admise.

MODIFICATION DE LA VISITE GUIDEE

Toute modification concernant les caractéristiques de la visite (horaires, nombre de personnes, etc.) doit être transmise à l'Office de Tourisme le plus tôt possible et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et capacité du guide.

RETARD DU GROUPE

En cas d'arrivée différée, le client doit impérativement prévenir l'OTCA par téléphone au 05 58 05 87 37. Le guide reste en attente du groupe pendant la première demi-heure suivant l'horaire de rendez-vous.

En cas de retard du client, le temps de visite sera écourté

proportionnellement à la durée du retard accumulé, ou sous la réserve de disponibilité et de l'accord du guide, la visite pourra être rallongée d'une demi-heure maximum.

ANNULATION

Annulation du fait du groupe : En cas d'annulation, le client doit impérativement prévenir l'OTCA par écrit (courrier, fax, mail) dans les meilleurs délais. Si l'annulation s'effectue plus de 72 heures avant la date de visite prévue, seul l'acompte versé sera conservé. Si l'annulation s'effectue moins de 72 heures avant la date de visite prévue ou si le groupe ne se présente pas, la totalité du montant de la prestation sera due.

Annulation du fait de l'OTCA : En cas de force majeure, d'événements indépendants de notre volonté (intempéries, mesure de sécurité...) remettant en cause le bon déroulement de la prestation, l'OTCA se réserve le droit d'annuler la visite guidée. Le client pourra alors :

- soit résilier sa réservation et obtenir le remboursement des sommes versées.
- soit accepter que la visite guidée soit reconduite à une date ultérieure.

Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le groupe pour inexécution dommageable, s'agissant d'un cas de force majeure.

REGLEMENT DU SOLDE

Sauf accord préalable, la totalité du paiement est à effectuer à réception de la facture.

Le paiement de la visite peut se faire sur place, juste avant la visite. Le règlement pourra s'effectuer soit en espèces, soit par carte bancaire, soit par chèque à l'ordre du Trésor Public, soit par virement bancaire.

LANGUES

Toutes les visites guidées sont proposées en français. Certaines visites guidées sont proposées en langues étrangères sur demande.

ACCESSIBILITE

Certaines visites guidées comportent quelques difficultés pour les personnes à mobilité réduite. Le client doit donc préciser la composante du groupe et ses capacités, du fait que les visites guidées se font à pied, et recommander aux participants le port de soulier plats et confortables.

LIEU DE RENDEZ-VOUS

Le lieu de rendez-vous avec le guide est mentionné sur le contrat de réservation, sauf indications contraires. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat de réservation.

DUREE

La durée de la visite guidée sera celle mentionnée dans le bulletin de réservation préalablement établi. En cas de visite écourtée le jour-même, la totalité du montant prévu sera due.

Ces conditions particulières établies pour les visites guidées ne dispensent pas le client de prendre connaissance des conditions de vente précédentes.