

Formulaire d'information standard - Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'office de tourisme Ouest Aveyron sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme Ouest Aveyron dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation 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 voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs 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 voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'office de tourisme Ouest Aveyron a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de de GROUPAMA assurance-crédit & caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec GROUPAMA assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, cautionvoyage@groupama-ac.fr, 09 69 32 23 36, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Ouest Aveyron.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'office de tourisme Ouest Aveyron au 05 novembre 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 Ouest Aveyron (Ouest Aveyron 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 Ouest Aveyron 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 Ouest Aveyron Tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.bastides-gorges-aveyron.fr.

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (visites guidées, billetterie...) proposés par Ouest Aveyron Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

Sur le site Internet de Ouest Aveyron tourisme, la commande est directement finalisée par le Client et le contrat automatiquement généré et le paiement constitue le règlement définitif et total du tarif de (des) prestation(s) commandée(s).

Hors commande sur Internet, toute demande de réservation ou option sera communiquée par téléphone, par écrit à Ouest Aveyron Tourisme, soit sur place dans un des Bureaux d'informations Touristiques, soit par courriel à groupes@ouest-aveyron-tourisme.fr pour les groupes, soit par courrier à Ouest Aveyron Tourisme, Promenade du Guiraudet, 12200 Villefranche-de-Rouergue. A l'issue Ouest Aveyron Tourisme vous transmettra un contrat de réservation qui permettra de considérer la réservation comme définitive à compter :

- Pour les groupes :

- D'une part de la réception par Ouest Aveyron Tourisme du contrat de réservation : avant la date limite figurant sur ledit contrat, complété, daté et signé.
- Et d'autre part, de la réception par Ouest Aveyron Tourisme du règlement de la totalité des prestations pour toutes réservations à moins de 31 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 20 % du montant total des prestations dans les autres cas,

- Pour les individuels : pour la billetterie spectacles et visites, au règlement de la totalité de la prestation.

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.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par Ouest Aveyron 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 comme précisé sur le contrat ou le programme.

Pour toutes les prestations se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Dans certains cas, une partie des prestations requiert une bonne condition physique (longue marche, altitude, dénivelé...). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités physiques nous vous recommandons de bien vouloir contacter Ouest Aveyron Tourisme pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec votre condition physique.

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans tous les sites conformément aux dispositions législatives en vigueur.

2-1 Pour la billetterie spectacles

Les billets commandés sont retirés soit 48 heures avant le début de l'événement par les clients auprès de Ouest Aveyron Tourisme, Promenade du Guiraudet, 12200 Villefranche-de-Rouergue, soit sur place au lieu, jour et heure de l'événement auprès du prestataire.

2-2 Pour la réservation de visites

Pour l'ensemble des visites guidées ou non guidées, la visite peut être annulée par Ouest Aveyron Tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 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 circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

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

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

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° 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.

5. Paiement

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte comme précisé au 1.2 des présentes CPV.

Le solde devra être réglé à réception de la facture.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de Ouest Aveyron 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 « SPL Ouest Aveyron Tourisme », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire : IBAN FR76 1780 7006 1245 5211 1790 893 CCBPFRPPTLS,

Par carte bancaire à l'exception des Diner club. Le paiement par carte bancaire dans les bureaux de Ouest Aveyron tourisme et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client :

6.1.1 Annulation – Groupes

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 groupes@ouest-aveyron-tourisme.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Ouest Aveyron.

- Annulation de participants dans un groupe ou du groupe en totalité, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Entre 30 et 21 jours inclus avant le début de la prestation : 25 % du prix de la prestation
- Entre 20 et 8 jours inclus avant le début de la prestation : 50% du prix de la prestation
- Entre 7 et 2 jours inclus avant le début de la prestation : 75% du prix de la prestation
- À moins de 2 jours avant le début de la prestation : 100% du prix de la prestation

En cas de non-présentation du client ou retard (cf. article 8 Retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. article 11 Assurance).

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

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation et 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 les parties.

6.1.2 La billetterie (spectacles et visites individuels) est non remboursable et non modifiable dès lors que le billet a été émis, et ce quelle qu'en soit la raison.

6.2 Du fait de Ouest Aveyron Tourisme :

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Ouest Aveyron Tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que Ouest Aveyron 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.

Dans les autres cas, lorsqu'avant le début de la prestation Ouest Aveyron 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.

Dans tous les cas, ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties.

6.3 Cas de force majeure

Le client et Ouest Aveyron 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 cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R211-10 du code du tourisme Ouest Aveyron 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 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification (programme, dates, prestataires ou horaires, nombre de participants...) une fois le contrat conclu et à plus de 30 jours avant le début de la prestation est possible, sous réserve de disponibilités et de faisabilité et à condition de parvenir impérativement par courriel à groupes@ouest-aveyron-tourisme.fr pour les groupes. Une confirmation de la demande de modification et l'accord éventuel de Ouest Aveyron Tourisme, assorti des possibles ajustements tarifaires en découlant, seront transmis en retour par courriel au client. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, Ouest Aveyron Tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de Ouest Aveyron

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, Ouest Aveyron 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, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification unilatérale de Ouest Aveyron Tourisme sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat et que le client en est informé rapidement d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Avant le début de la prestation, si un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Ouest Aveyron Tourisme, le client en est informé le plus rapidement possible et aura le choix, soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Ouest Aveyron Tourisme.

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 que le client n'accepte pas d'autre prestation, Ouest Aveyron Tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 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'un horaire et un lieu précis de début de prestation sont définis et en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir Ouest Aveyron Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au numéro figurant sur le contrat ou sur le programme. La prestation sera modifiée et écourtée en fonction de l'heure d'arrivée du client et 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, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer Ouest Aveyron 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. Ouest Aveyron Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Ouest Aveyron Tourisme du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

Ouest Aveyron 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.

Ouest Aveyron 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 présents 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 Ouest Aveyron 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. Ouest Aveyron 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, Ouest Aveyron 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 Ouest Aveyron 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, Ouest Aveyron 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 qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de Ouest Aveyron Tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

Ouest Aveyron 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). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à dpo@ouest-aveyron-tourisme.fr, soit par courrier à Ouest Aveyron Tourisme, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez 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 de Ouest Aveyron Tourisme à dpo@ouest-aveyron-tourisme.fr. 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.bastides-gorges-aveyron.fr causant un préjudice quelconque à Ouest Aveyron 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 Ouest Aveyron Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Ouest Aveyron 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 à Ouest Aveyron Tourisme par courriel à contact@ouest-aveyron-tourisme.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 Ouest Aveyron Tourisme et à défaut de réponse de Ouest Aveyron Tourisme 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).

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 Rodez 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.

Ouest Aveyron Tourisme, Promenade du Guiraudet, 12200 Villefranche-de-Rouergue – SPL au capital de 37000 €

Tél. 05 36 16 20 00

IMO12190001 - SIRET 84489639900012- TVA intracommunautaire FR578844896399

Garantie financière : GROUPAMA assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris

RCP ALLIANZ IARD - 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense