

## CONDITIONS DE VENTE GRAND PUBLIC

### SOMMAIRE

#### Si votre achat concerne un voyage à forfait dont les BOX Choletaises :

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'OT **cf page 1**

#### Si votre achat concerne toute autre prestation hors forfait (ex : hébergement et/ou billetterie) :

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code) **cf page 1**

#### Si votre achat entre dans le champ d'application de « prestations de voyages liées » :

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur) **cf page 2**

#### CONDITIONS PARTICULIERES relevant DE L'APPLICATION DES TERMES de l'article R211-4 du code du tourisme **cf pages 2-3**

#### Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'OT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée 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 du Choletais sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Choletais 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 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 forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs 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 voyageurs 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 voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur 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 forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-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 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 voyageurs 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 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 forfait et que l'organisateur 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 des services de voyage.

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 du Choletais a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Atradius Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, de Atradius Caution, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois Perret Cedex, France – [info.fr@atradius.com](mailto:info.fr@atradius.com) - 01 41 05 84 84, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Choletais.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

#### **Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme du Choletais sera responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits essentiels prévus par le code de tourisme - Cf. ci-dessous.

#### **Droits essentiels prévus par le code de 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 du Choletais a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Atradius Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, de Atradius Caution, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois Perret Cedex, France – [info.fr@atradius.com](mailto:info.fr@atradius.com) - 01 41 05 84 84, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Choletais.

Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du Tourisme : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

**Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées.** (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur).

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme du Choletais, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme du Choletais, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme du Choletais dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme du Choletais a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Atradius Caution.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois Perret Cedex, France – [info.fr@atradius.com](mailto:info.fr@atradius.com) - 01 41 05 84 84 si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de de l'Office de Tourisme du Choletais.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de Tourisme du Choletais qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de de l'Office de Tourisme du Choletais.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : [www.legifrance.gouv.fr/https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](http://www.legifrance.gouv.fr/https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **CONDITIONS PARTICULIERES RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 du code du tourisme**

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) s'appliquent sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme du Choletais et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions particulières de ventes.

Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CPV. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes CPV.

Conformément à l'article L.211.9 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme du Choletais se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

### 2. Réservation de prestations (hébergements, billetteries, séjours, forfaits (Box...))

Les réservations sont enregistrées :

- soit par Internet sur le site [www.ot-cholet.fr](http://www.ot-cholet.fr), dans ce cas le formulaire de commande ne pourra être validé sans que la case « J'ai lu et accepte les conditions générales de vente » ne soit cochée.

- soit par téléphone au numéro suivant : Tél: 00 33 (0)2 41 49 80 00

- soit au comptoir de l'Office de Tourisme

Pour être validée, toute réservation doit être intégralement réglée par carte bancaire, chèque à l'ordre de Office de Tourisme du Choletais, Chèques Vacances ou virement bancaire.

### 3. Option

Chaque demande est considérée comme option tant que l'Office de Tourisme du Choletais n'a pas reçu le règlement total des prestations dans un délai imparti par le vendeur et précisé lors de la prise de réservation, sans quoi le dossier ne saurait être confirmé.

### 4. Réservation et livraison des documents

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité lors du traitement de la demande, le client en sera tenu informé.

Pour les réservations d'hébergement sec et séjour, toute confirmation sera suivie de l'envoi d'un bon d'échange par courriel et/ou courrier mentionnant la date de réalisation, les prestations, le montant, le lieu de séjour. Il sera à présenter à l'hébergeur dès l'arrivée. Il sera accompagné de la billetterie éventuellement réservée.

Les billets, documents ou produits « boutique » sont expédiés via les services de La Poste, à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande, les frais de port étant à la charge du client.

L'Office de Tourisme du Choletais ne saurait être tenu responsable dans le cas où les billets seraient perdus pendant l'acheminement ou endommagés à réception chez le client.

### 5. Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils ne comprennent pas : le transport, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel.

La taxe de séjour sera directement réglée par le client à l'hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, conformément aux conditions fixées par l'Agglomération du Choletais (ADC).

### 6. Assurance Annulation

L'Office de Tourisme du Choletais attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes soit auprès d'un organisme de son choix, soit en nous consultant. Toute annulation doit être notifiée par écrit par courriel à : [info-accueil@ot-cholet.fr](mailto:info-accueil@ot-cholet.fr).

### 7. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournies à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

### 8. Modification de réservation

Toute modification d'une réservation par le client doit être signalée par l'un des modes suivants :

Téléphone : 00 33 (0)2 41 49 80 00 - Mail [info-accueil@ot-cholet.fr](mailto:info-accueil@ot-cholet.fr). Elle est alors soumise à accord de l'Office de Tourisme du Choletais assortie de possibles ajustements tarifaires en découlant.

### 9. Annulation

1 – Du fait du client

a) Billetterie :

Les billetteries ne sont ni échangées, ni remboursées sauf à certaines exceptions après accord du prestataire concerné.

b) Prestations avec hébergement :

Barème des frais d'annulation sur la part hébergement, étant entendu le non remboursement des billetteries associées (cf. 9-1-a) :

- 50 € de frais de dossier seront appliqués pour toute annulation avant J-91

- 50% du montant total des prestations hébergement\* de J-90 à J-61

- 75% du montant total des prestations hébergement\* de J-60 à J-31

- 100% du montant total du dossier de J-30 au jour d'arrivée.

\* : petit déjeuner et repas éventuels inclus

c) Box : Cette prestation, disposant d'une durée de validité définie, ne peut être remboursée ou différée.

2 – Du fait de l'Office de Tourisme

Si avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments de la prestation, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme par lettre

recommandée avec AR :

- soit résilier sa commande et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme.

Un nouveau bon d'échange précisant les modifications apportées sera adressé. Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier remboursera au second la totalité des sommes versées.

#### 10 - Cas de force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation,... (liste non exhaustive) c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que les parties n'avaient pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de leur volonté et incapable de surmonter malgré leur diligence et leurs efforts pour y résister. Chaque partie devra en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

#### 11. Cession du contrat

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du départ.

#### 12. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et le site [www.ot-cholet.fr](http://www.ot-cholet.fr) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

#### 13. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et sur le site [www.ot-cholet.fr](http://www.ot-cholet.fr) pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

#### 14. Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site [www.ot-cholet.fr](http://www.ot-cholet.fr) a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par e-mail en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client à l'adresse suivante : [multimedia@ot-cholet.fr](mailto:multimedia@ot-cholet.fr) ou par courrier adressé l'Office de Tourisme du Choletais – 14 avenue Maudet – BP 10636– 49306 CHOLET Cedex.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme du

Choletais et l'Hébergeur comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme du Choletais et l'Hébergeur pour le traitement de la réservation pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

#### 15. Demandes d'informations - Réclamations

Toutes demandes d'informations peuvent être présentées à l'Office de Tourisme du Choletais selon l'un des modes suivants :

Par téléphone au 00 33 (0)2 41 49 80 00 et/ou par courriel à l'adresse suivante : [info-accueil@ot-cholet.fr](mailto:info-accueil@ot-cholet.fr)

Toute réclamation relative aux prestations fournies doit être adressée, dans un délai de 7 jours après la date de la fin de la prestation, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'Office de Tourisme du Choletais – 14 avenue Maudet – BP 10636– 49306 CHOLET Cedex.

#### 16. Attribution de juridiction

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties tant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable ou de recourir à la médiation - MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme du Choletais - 14 avenue Maudet, BP10636, 49306 Cholet Cedex. Tel : 02 41 49 80 00. N°SIRET 78614652200044.

TVA intracommunautaire N°FROJ786146522. Immatriculation au registre national d'Atout France : IM04910019. Responsabilité Civile Professionnelle MMA IARD 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS France. Garantie Financière : Atradius Caution, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois Perret Cedex, France.