



TITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - Préambule : Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre du Code du Tourisme, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention, ou extérieur par convention avec d'autres offices de tourisme étant autorisés à commercialiser des produits touristiques. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2 – Responsabilité : L'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule "toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure", soit des circonstances exceptionnelles et inévitables liées à une pandémie. L'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour, ne peut être tenu responsable de tout accident, maladie, pandémie, retard dépendant d'une grève, perte de bagages ou autre dommage.

Article 3 – Réservation : Pour les excursions d'une simple visite, d'une ½ journée, d'une journée et les séjours comprenant une nuit au moins, la réservation devient ferme lorsque l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour reçoit un acompte de 30 % du prix total du séjour indiqué au contrat et deux exemplaires du contrat signés par le client, avant la date limite indiquée sur celui-ci. Dans tous les cas, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. L'office de tourisme des Pays de Saint-Flour sera le seul interlocuteur de son client.

Modification de réservation :

Du fait du client : Toutes modifications seront possibles avec écrit du client selon les possibilités de l'office de tourisme qui s'engage à en faire part immédiatement aux prestataires.

Du fait de l'office de tourisme :

Toutes modifications dites mineures (changement d'horaire de visite sans pénaliser le reste du séjour) seront possibles. L'office de tourisme s'engage à en faire part immédiatement au client. Toutes modifications dites majeures (hausse de tarifs, absence de personnel...) seront possibles sous réserve d'acceptation du client dans un délai raisonnable. En cas de refus du client, la prestation sera annulée.

Article 4 - Inscriptions tardives : En cas d'inscriptions tardives à moins de 30 jours avant le début du séjour, le client s'engage à interroger l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour sur la disponibilité des prestations prévues. L'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour ne pourra être tenu pour responsable en cas d'indisponibilité. Le règlement de la totalité du montant du séjour sera exigé à la réservation.

Article 5 - Règlement de l'acompte et du solde : Le client devra verser à l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour l'acompte et le solde du montant de la prestation dans les délais indiqués dans le contrat. Le client n'ayant pas versé les sommes prévues avant le déroulement du séjour dans les délais indiqués est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est à nouveau offerte à la vente.

Article 6 - Bons d'échange : A réception de l'acompte avant le début du séjour, l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour adresse au client les documents permettant de réaliser la prestation, notamment un (ou des) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 7 – Arrivée : Le(s) client(s) doit (doivent) se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront entièrement dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas de visite guidée, le guide attend le groupe jusqu'à son arrivée mais la prestation sera altérée en durée proportionnellement à la durée du retard du groupe. Le guide est libre de prolonger la visite ou pas, selon sa disponibilité. Le guide attendra, 40 minutes maximum au point de rendez-vous, un groupe qui ne donne pas de signe de retard.

Article 8 - Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour, la date de réception de cet envoi servant de référence à l'application du barème. Sauf indications particulières annexées au contrat, l'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la date à laquelle elle intervient : Annulation d'une simple visite, d'une ½ journée, d'une journée ou d'un séjour comprenant au moins une nuit

- entre 20 et 10 jours : 50 % du forfait / personne,
- entre 9 et 2 jours : 75 % du forfait / personne,
- à moins de 2 jours du départ ou non présentation du groupe : 100 % du forfait / personne.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Le solde du séjour sera facturé.

Les conditions météorologiques défavorables ne peuvent faire l'objet de remboursement sauf arrêté préfectoral. En cas d'annulation résultant d'une pandémie: cas contact, client malade moins de 15 jours avant la date de départ prévue, fermeture des frontières, confinement... Sur justificatif. Aucun frais d'annulation ne sera demandé. En revanche, le fait d'avoir peur d'être contaminé n'est pas considéré comme une circonstance exceptionnelle et inévitable.

Article 9 - Interruption de séjour : En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 - Assurance-annulation : L'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes ou d'un rapatriement dû à des causes médicales auprès d'une compagnie d'assurance de son choix.

Article 11 - Modification d'un élément substantiel du contrat par l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour : Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Article 12 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour : Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme

Article 13 - Empêchement pour l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 14 – Réclamations : Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour dans les sept jours après la fin du séjour, par lettre recommandée avec accusé de réception, et doit être signalée dans les trois jours suivant la prestation en question à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Article 15 – Hôtels : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète et la taxe de séjour. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 16 - Assurance de Responsabilité Civile : Conformément à la législation en vigueur, l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour a souscrit une assurance auprès de GAN Assurances n° 141.359.523 en cas de sinistres, dommages corporels, matériels et immatériels confondus afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que la société peut encourir. Conformément à la loi "Informatique et libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

Le

Signature
(lu et approuvé)