

Article 1 – Dispositions générales

Les Offices de Tourisme (OT) autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, 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. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Dans ce cadre, l'OT vend diverses prestations, lesquelles seront régies par les présentes CGV.

Article 2 – Responsabilité

L'OT qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes CGV. L'OT ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CGV, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 3 – Formation du contrat

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes CGV.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'OT. En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a signé et retourné à l'OT un exemplaire du devis.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'OT ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

Dès lors que le contrat de prestations sera formé dans les conditions ci-dessus décrites, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve des dispositions inhérentes au droit de rétractation dont il bénéficie ou par l'OT, sauf accord entre les deux parties, sauf dans les conditions ci-après stipulées dans les présentes CGV et sauf cas de force majeure.

Article 4 – Prix et paiement

Les prix des prestations de l'OT s'entendent toutes taxes comprises en euros. L'OT se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de ses prestations, notamment en cas de changement de taux de TVA. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de la signature du devis ayant valeur de contrat.

Le paiement des prestations s'effectuera sur présentation de facture, par carte bancaire, espèces, chèque ou virement.

Article 5 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le devis. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées. Il devra avoir une tenue adaptée n'entraînant danger ni pour lui ni pour le groupe ni pour un tiers.

En cas de retard, le client s'engage à avertir l'OT par téléphone au +33 (0)3 84 24 65 01 et éventuellement les prestataires auxquels l'OT aura recours pour la réalisation des prestations, tels que ces prestataires seront spécifiés au client dans les bons d'échange qui lui seront remis dans les condi-

tions stipulées dans l'article suivant. En cas de retard, les prestations seront écourtées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du client.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées, établissements, sous réserve de disponibilité des salles. En cas de fermeture imprévue, l'OT ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.

En outre, en ce qui concerne les églises, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne pouvait pas être visitée de l'intérieur, l'OT ne pourra nullement être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

Article 6 – Bon d'échange

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes CGV, le client recevra des bons d'échange à remettre aux prestataires auxquels il aura recours notamment aux prestataires touristiques, si la prestation vendue par l'OT comprend le recours à des prestataires extérieurs et qu'aucun personnel de l'OT n'accompagne le client.

Article 7 – Annulation du fait du client

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée le plus rapidement possible. Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'OT appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions fixées ci-après :

Si l'annulation intervient au moins 15 jours (quinze jours) avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h le jour prévu de l'arrivée) ou dans le cadre de l'exercice par le client de son droit de rétractation, aucune pénalité ne sera appliquée et l'OT remboursera au client son acompte.

Si l'annulation intervient moins de 15 jours (quinze jours) avant le début de la prestation, l'acompte sera conservé.

Si le client bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas pour la réalisation de celles-ci, une pénalité de 100% sera facturée (no-show).

En cas d'annulation totale, la pénalité sera calculée sur le prix global des prestations commandées. En cas d'annulation partielle, la pénalité sera calculée sur le prix de la ou des prestation(s) annulée(s).

Article 8 – Modification par l'OT d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'OT se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, après en avoir été informé par l'OT par tous les moyens : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes éventuellement versées soit accepter la modification ou la substitution des prestations proposées par l'OT, un avenant au contrat précisant les modifications apportées au contrat est alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client.

Article 9 – Empêchement pour l'OT de fournir en cours de prestation

Lorsqu'en cours de prestation, l'OT se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le

client, l'OT lui 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'OT lui remboursera la différence de prix. Si l'OT ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client pour des raisons valables, alors l'OT s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations.

Article 10 – Annulation du fait de l'OT

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'OT annule la prestation, il doit en informer le client par tout moyen. Le client sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes éventuellement versées, et 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. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

Article 11 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception à l'OT, dans les 3 jours suivant la date de réalisation de cette prestation, à l'adresse suivante : Place du 11 Novembre 1918, 39000 Lons-le-Saunier. À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'OT. En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable à leur différend. À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de la ville de Lons-le-Saunier.

Article 12 – Assurances et garanties

L'OT a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de AXA assurances – Rue des Salines, 39000 Lons-le-Saunier et une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité de Tourisme (APST) – 15 av. Carnot, 75017 Paris, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que l'OT peut encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits touristiques.

Article 13 – Données personnelles - RGPD

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à : Office de Tourisme - Place du 11 Novembre 1918, 39000 Lons-le-Saunier – 03 84 24 65 01 – administration@lons-jura.fr.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des prestations qu'il a commandées. Ces informations seront considérées par l'OT et ses fournisseurs comme étant confidentielles.

Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'OT et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande du client.

OT Pays Lédonien – Association Loi 1901.

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages : IM039160002

Garantie financière : APST

Responsabilité civile professionnelle : Axa France Iard

Article 14 – Responsabilité du client

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne.