

## Article 1. PRÉAMBULE

### Article 1.1. DÉSIGNATION DU VENDEUR

#### OFFICE DE TOURISME DU GRAND MONTAUBAN,

n° de SIRET : 452 273 725 00013 ;

Code APE : 7990 Z,

ayant son siège social

4 rue du Collège à Montauban (82000).

Téléphone : +33 (0)5 63 63 60 60

Courriel : info@montauban-tourisme.com

Représenté par Mme LARTET Stéphanie, Directrice.

Immatriculation au registre des opérateurs

de voyage et de séjours : IM082100007

#### Garantie financière apportée

par la Caisse Epargne Midi-Pyrénées,

10 avenue Maxwell 31023 Toulouse Cedex,

sous le n°210 088.

Assureur responsabilité civile professionnelle :

FILIA – MAIF, 833 boulevard Blaise Doumerc

82002 Montauban.

### Article 1.2. OBJET

Les présentes conditions générales et particulières ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme du Grand Montauban de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

### Article 1.3. DÉFINITIONS

**Client** : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales et particulières de vente.

**Prestation** : service de voyage, forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de Tourisme.

**Support durable** : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 211-16 du code de la consommation).

**Groupes** : un groupe est un ensemble constitué d'au moins 10 participants, se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée.

### Article 2. CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :

- Visites guidées et commentées, droits d'entrée dans les différents musées, circuits et séjours touristiques, événements culturels, sportifs, loisirs et de spectacles à destination des groupes - Et tout autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme. Elles s'appliquent pour toutes les ventes, par tous les circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

### ARTICLE 3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

### Article 4. PRIX

#### Article 4.1. PRIX DÉFINITIF ET TAXES ADDITIONNELLES

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le prix ne comprend pas d'assurance. Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le contrat, le transport, l'accompagnement entre les sites, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable, le supplément chambre individuelle si le forfait inclut une prestation hôtelière et si ce n'est pas précisé dans le contrat.

#### Article 4.2. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat. L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme. Le prix est payable selon l'échéancier figurant sur le contrat avec un acompte de 30 % à la signature du contrat. Pour les réservations tardives (moins de 21 jours avant le début de la prestation) la totalité du prix sera exigible à la réservation.

#### Article 4.3. FACTURATION

La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client ou d'une réservation de dernière minute, est envoyée au client après la prestation touristique, par courrier ou par mail.

Elle est basée sur l'effectif annoncé 5 jours minimum avant la date de la prestation touristique (visites guidées, circuits prestations extra-séminaire) et 7 jours minimum pour les forfaits séjours. En cas d'effectif inférieur, aucun rajustement ne sera fait, à l'inverse, en cas d'effectif supérieur, sous réserve d'accord préalable de l'office de tourisme du Grand Montauban au minimum 7 jours avant la prestation, la facture en tiendra compte.

#### Article 4.4. RETARD DANS LE RÈGLEMENT

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demi le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

#### Article 4.5. RÉVISION DU PRIX

L'Office de tourisme du Grand Montauban s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

**1°** Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

**2°** Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y

compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports.

**3°** Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

### Article 5. ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne, et s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Aucune assurance multirisque ou annulation n'est comprise dans le prix des prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartient de contacter directement en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

### Article 6. RÉSERVATION DE PRESTATION EN PRÉSENCE PHYSIQUE ET SIMULTANÉE DES PARTIES OU « AU COMPTOIR »

Les réservations peuvent avoir lieu du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h.

**Etape 1** : Le Client fait part de sa demande au service commercial de l'Office de tourisme du Grand Montauban.

**Etape 2** : Le service commercial de l'Office de tourisme réalise et présente un devis au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

**Etape 3** : Pour confirmer la commande, le Client signe le devis, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

**Etape 4** : En retour, l'Office de tourisme du Grand Montauban remet au Client un contrat de vente avec les conditions générales et particulières de vente ainsi que le formulaire type d'information. Le contrat doit préciser : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser.

**Etape 5** : Le Client signe le contrat et remet l'acompte ou le règlement complet du séjour dans le cadre d'une réservation de dernière minute. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

### Article 7 - RÉSERVATION DE PRESTATION À DISTANCE HORS LIGNE

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Les réservations sont traitées du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h.

**Etape 1** : Les demandes de réservation de prestations peuvent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse servicegroupe@ville-montauban.fr, soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse 1 Place Pénélope 82000 Montauban au par téléphone au 05 63 63 60 60.

**Etape 2** : A réception de la demande de réservation, l'Office de tourisme adresse un devis. Ce document indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées, ainsi que les présentes conditions générales de vente et le formulaire type d'information.

**Etape 3** : Pour confirmer la commande, le Client renvoi le devis signé, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

**Etape 4** : En retour, l'Office de tourisme du Grand Montauban adresse au Client un contrat de vente précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser.

**Etape 5** : Le Client retourne le contrat signé accompagné de l'acompte. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

## **Article 8. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION**

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **Article 9. MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'OFFICE DE TOURISME**

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## **Article 10. RÉSILIATION DU CONTRAT**

### **Article 10.1. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT**

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, le service commercial de l'Office de Tourisme du Grand Montauban doit être informé dans un premier temps par téléphone au 05 63 63 60 60 puis par mail à [servicegroupe@ville-montauban.fr](mailto:servicegroupe@ville-montauban.fr) ou par courrier recommandé à l'Office de Tourisme du Grand Montauban - 4, rue du Collège - BP 201 - 82 002 Montauban. La résiliation du contrat par le client entraîne la retenue des frais de résiliation

selon la nature de la prestation et la date à laquelle elle intervient, selon l'échéancier ci-dessous. Sauf indications particulières :

Pour les réservations de prestations isolées :

Visites guidées ;

Annulation jusqu'à 6 jours avant le début des prestations : remboursement intégral.

Annulation entre le 5ème et le 2ème jour avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme ;

Annulation moins de 2 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme.

Pour les prestations circuit journée ou demi-journée incluant un repas ;

Annulation jusqu'à 8 jours avant le début des prestations : remboursement intégral.

Annulation entre le 7ème et le 4ème jour avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme ;

Annulation moins de 4 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme.

Pour les forfaits séjours – montants exigés sur la base du contrat signé :

Annulation jusqu'à 30 jours avant le début des prestations : remboursement intégral.

Annulation entre le 29<sup>e</sup> jour et le 7<sup>e</sup> jour avant le début des

prestations : 50 % de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme ;

Annulation moins de 7 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme.

Pour toutes les prestations liées au Tourisme d'affaires (avec ou sans hébergement) - montants exigés sur la base du contrat signé :

Annulation jusqu'à 30 jours avant le début des prestations : remboursement intégral.

Annulation entre le 29<sup>e</sup> jour et le 7<sup>e</sup> jour avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme ;

Annulation moins de 7 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale reste acquise à l'Office de tourisme.

Ces frais de résiliation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. Il est précisé qu'en cas d'interruption de la prestation par le Client ou en cas de défaut de présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement par l'Office de tourisme.

### **Article 10.2. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR L'OFFICE DE TOURISME**

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

L'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1<sup>o</sup> Le nombre de personnes inscrites pour le circuit, le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours

- 72 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux jours

2<sup>o</sup> L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

### **Article 11. CESSIION DU CONTRAT**

#### **Article 11.1. POSSIBILITÉ POUR LE CLIENT DE CÉDER SON CONTRAT**

Le Client a la possibilité de 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.

#### **Article 11.2. PRÉAVIS POUR CÉDER LE CONTRAT**

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **Article 11.3. SOLIDARITÉ DU CÉDANT ET DU CESSIONNAIRE**

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## **Article 12. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

### **Article 12.1. PRINCIPE**

L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de

réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies :

[www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpIgrf21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpIgrf21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

### **Article 12.2. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

Le Client doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition de l'Office de Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### **Article 12.3. COORDONNÉES POUR CONTACTER LE VENDEUR**

Conformément à l'article R 211-6, 4<sup>o</sup> du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1.

« Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## **Article 13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **Article 13.1. DONNÉES COLLECTÉES**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'Office de Tourisme du Grand Montauban met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse mail, pays de résidence, nationalité.

### **Article 13.2. BUT POURSUIVI**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

### **Article 13.3. PERSONNES AUTORISÉES À ACCÉDER AUX DONNÉES**

Tous les salariés de l'Office de tourisme sont autorisés à accéder aux données collectées.

### **Article 13.4. CONSERVATION DES DONNÉES**

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans. L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de

tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : ([www.montauban-tourisme.com/mentions-legales](http://www.montauban-tourisme.com/mentions-legales)) et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

### Article 13.5. DROITS DU TITULAIRE DES DONNÉES COLLECTÉES

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'Office de Tourisme du Grand Montauban, 4 rue du Collège - BP 201 - 82002 Montauban cedex, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. A tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

### Article 13.6. MODIFICATION DE LA CLAUSE

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

### Article 14. RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

#### Article 14.1. RESPONSABILITÉ DE PLEIN DROIT

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

#### Article 14.2. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

### Article 15. VISITES GUIDÉES

Les prestations guidées sont assurées par des guides conférenciers diplômés par le Ministère du Tourisme. Les langues étrangères pratiquées sont : l'anglais et l'espagnol, dans la mesure de nos disponibilités.

Le client doit se présenter au jour, heure et lieu précisés sur le contrat de l'Office de Tourisme. Tout retard et tout dépassement de visite sur l'horaire prévu, supérieur à 30 minutes, seront facturés sur la base de 50€ l'heure. En cas de refus, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation.

### Article 16. AIDE AU VOYAGEUR

L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

### Article 17. ENFANTS MINEURS

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations

permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

### Article 18. RÈGLEMENT DES LITIGES

#### Article 18.1. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme du Grand Montauban pour obtenir une solution amiable.

#### Article 18.2. MÉDIATION

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS ou sur le site Internet [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Article 18.3. JURIDICTION COMPÉTENTE

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### Article 18.4. NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### Article 19. Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme du Grand Montauban, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, 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. L'Office de tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de tourisme a souscrit une garantie financière auprès de la Caisse d'Épargne Midi Pyrénées (10, avenue Maxwell, 31023 Toulouse cedex) sous le n°210 088.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES GROUPES

Les conditions particulières de vente définies ci-après s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs pres-

tations vendues par l'Office de Tourisme du Grand Montauban. L'acceptation, par le Client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables soit au comptoir accueil de l'Office de Tourisme soit sur le site internet de l'Office de Tourisme.

### Article 1. ACCESSIBILITÉ DES VISITES

Certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et ses capacités.

### Article 2 : RESTAURATION

Le choix des plats est commun à l'ensemble du groupe et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 10 jours avant la venue du groupe. Le Client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux indiqués dans le contrat.

### Article 3. EFFECTIF DES GROUPES

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme du Grand Montauban) ou demander un supplément.

### Article 4. ACTIVITÉS SPORTIVES ET DE LOISIRS

1° Les participants devront être équipés de bonnes chaussures de marche ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

2° Pour les activités vélo, le port du casque (fourni) est obligatoire.

3° Pour les activités nautiques (canoë, kayak...) le port du gilet de sauvetage (fourni) est obligatoire ainsi que des chaussures fermées. Le client devra aussi justifier auprès du prestataire de sa capacité à savoir nager 25 mètres et à s'immerger ou à fournir un des certificats mentionnés à l'article A. 322-3-3 du code de sports".

4° Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du prestataire qui encadre la prestation.

5° Le prestataire se réserve le droit d'écarter à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due.

### Article 5. REMARQUES

1° En cas d'interruption de la prestation par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

2° En cas de retard du client sur l'horaire de rendez-vous, précisé dans le contrat, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 05 63 63 60 60. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

3° L'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable des oublis, pertes ou détériorations des biens personnels ou véhicules.