

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE de forfaits et de services touristiques

Au 25 janvier 2024

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Montélimar Agglomération (OT MA) 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 l'OT MA 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 l'OT MA et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.montelimar-tourisme.com](http://www.montelimar-tourisme.com)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OT MA implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

#### 1.2 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée à l'OT MA soit sur place ou par téléphone dans l'un des accueils touristiques, soit par écrit par courriel à [laura.combrie@montelimar-tourisme.com](mailto:laura.combrie@montelimar-tourisme.com), soit par courrier à OT Montélimar Agglomération – Service réceptif – Allées Provençales – 1 Montée Saint Martin – 26200 MONTÉLIMAR.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé, sous réserve de la confirmation par l'OT MA compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. 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.

- et d'autre part, de la réception du montant total pour toutes réservations à moins de 7 jours du début de la prestation, ou d'un acompte de 30 % du montant total puis du solde restant au plus tard le jour de la prestation, dans les autres cas.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT MA, 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 sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

Dans le cadre de la réglementation en vigueur précisant les mesures générales nécessaires à la gestion de la sortie de crise sanitaire, le client doit se conformer aux termes du décret n° 2021-1059 du 7 août 2021 et notamment présenter au cours de son séjour toute pièce justificative auprès des prestataires concernés (pass sanitaire, pass vaccinal...) si la demande lui en est faite. Le client doit par ailleurs respecter le protocole sanitaire mis en place par chaque prestataire. L'OT MA ne pourra être tenu responsable du non-respect des règles en vigueur.

#### 2.1 – Pour les séjours

##### 2.1.1 Avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés dans le contrat ou sur la fiche produit de notre site Internet. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé clairement (ex : « supplément chambre individuelle », « supplément single » ...).

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier en cas de retard sur votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

Les établissements hôteliers sont susceptibles de vous demander une caution par habitation ou par chambre, en espèces ou par empreinte de carte bancaire. La caution n'est pas incluse dans les tarifs affichés. Des frais de dossier peuvent également être à prévoir. La taxe de séjour est généralement incluse (vérifier la mention inscrite dans le contrat).

##### 2.1.2 Forfaits touristiques et circuits groupes

Sauf mention contraire, les séjours ne comprennent pas le transport. Les déplacements sont à prévoir.

#### 2.2 – Pour la restauration

Il est de votre responsabilité de transmettre les éventuels régimes ou allergies alimentaires particuliers observés par les participants au séjour/circuit afin que l'OT MA communique les informations au restaurateur.

Spécificité groupes :

- 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.

- si le nombre de participants est inférieur au nombre prévu initialement, l'OT MA s'engage à rembourser la différence, dès lors que le nombre exact de participants est communiqué 72h avant le début de la prestation concernée.

- si le nombre de participants est supérieur au nombre prévu initialement, vous vous engagez à informer, dans un délai de 72h avant le début de la prestation concernée, de l'évolution du nombre de participants. De fait, vous vous engagez à régler le supplément induit par l'augmentation du nombre de participants.

### **2.3 – Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OT MA au vu de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article **6.3 Cas de force majeure** des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans 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 de leurs parents, tuteurs, enseignants ou autres responsables légaux. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Vous devez vous présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur les bons d'échange.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 30 personnes et de 2 personnes pour la taille minimum. Au-delà de 30 personnes, pour des raisons de sécurité et de confort, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire.

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 Du fait de l'OT MA** des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT MA, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

### **2.4 – Pour la visite en Petit Train Touristique (PTT) – Article temporairement suspendu**

Le Petit Train Touristique, affrété par l'OT MA, est soumis aux arrêtés de circulation en vigueur. La capacité est prévue pour 60 passagers. Le PTT est adapté aux personnes à mobilité réduite (2 emplacements pour fauteuils roulants ou poussettes avec rampe d'accès). Le conducteur n'est pas responsable en cas de perte ou d'oubli d'objet. Pour le confort et la sécurité, il est formellement interdit de fumer et de consommer de l'alcool dans le véhicule. Toute détérioration relevée à l'intérieur du véhicule pourra être refacturée au groupe ou aux passagers concernés. En cas de retard du client, la rotation pourra être écourtée, voire annulée, tout en restant due. En cas de météo défavorable et par mesure de sécurité, l'OT MA se réserve le droit de remplacer la prestation de visite en PTT par une autre prestation équivalente de type dégustation de spécialités locales (« Etape gourmande »).

### **2.5 – Pour la visite de sites touristiques et de loisirs**

Les animaux domestiques ne sont pas toujours acceptés au sein des sites visités.

Il vous faut prévoir les chaussures et habillement adéquat pour la visite du lieu ou de l'activité sélectionnée. En cas d'hésitation, l'OT MA pourra vous apporter des précisions sur demande.

### **2.6 – Pour les activités ou ateliers avec accompagnement ou instructions préalables**

Dans le cadre de tout accompagnement mis en place par l'OT MA, le client s'engage à respecter les consignes données par l'accompagnateur pour le bon déroulement de l'activité ou de l'atelier. Selon les cas, des règles de sécurité seront données par l'accompagnateur/l'instructeur en amont de l'activité le jour de la prestation. Il vous faudra être précis quant à la description du profil des personnes participant à l'activité ou à l'atelier afin de s'assurer que les aptitudes parfois pré-requises pour certaines activités soient respectées (ex : savoir nager, ne pas avoir le vertige, avoir un bon état de santé...). L'OT MA ne saurait être tenu pour responsable d'une mauvaise appréciation du profil du/des client(s) sans précisions du client en amont. En cas de mauvaise appréciation, l'annulation de l'activité pourra être décidée par l'accompagnateur/instructeur, sans possibilité de remboursement.

Spécificité groupes : afin de proposer des prestations adaptées à tous, il est de la responsabilité du client d'être au plus juste concernant le profil des membres constitutifs du groupe et de ses capacités (ex : mobilité, capacités physiques et mentales, sociabilité...). L'OT MA ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise appréciation du profil du groupe si toutes les informations ne lui ont pas été communiquées en amont par le client.

## **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, 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 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, la taxe de séjour, les cautions et les frais de dossier.

## **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde au plus tard le jour de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 7 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT MA 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 la « Régie de recettes 402301 » et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire : voir IBAN sur le contrat et/ou la facture,

Par carte bancaire (hors vente à distance) : dans le bureau de Montélimar,

Dès la réservation confirmée, l'OT MA adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire, ainsi qu'une facture à quelques jours de la prestation ou une fois la prestation réalisée.

## 6. Conditions d'annulation

### 6.1 – Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

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 avec accusé de réception à [laura.combrie@montelimar-tourisme.com](mailto:laura.combrie@montelimar-tourisme.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OT Montélimar Agglomération – Service réceptif – Allées Provençales – 1 Montée Saint Martin – 26200 MONTÉLIMAR. Il est également recommandé de signifier au préalable l'annulation par téléphone au 04 75 01 60 46 ou 04 75 01 00 20.  
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution/annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- avant le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 30 % du prix du séjour,
- entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
- entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour,
- en cas de non-présentation du client ou retard (cf. **8. Retard/dépassement d'horaire**), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. **11. Assurance**)

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

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. 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 l'OT MA, les prestataires et le client.

### 6.2 – Du fait de l'OT MA

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT MA peut résoudre le contrat et rembourser les sommes engagées par le client, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

a) Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'OT MA 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.

b) Autres cas d'annulation par l'OT MA

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT MA 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. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT MA.

### 6.3 – Cas de force majeure

Le client et l'OT MA ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'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 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### 6.4 – Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'OT MA et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, l'OT MA 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 trente jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 7. Modification

### 7.1 – Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [laura.combrie@montelimar-tourisme.com](mailto:laura.combrie@montelimar-tourisme.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT MA. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT MA est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'OT MA, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptés restent entièrement à la charge du client.

## 7.2 – Modification du fait de l'OT MA

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT MA 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. La modification unilatérale de l'OT MA sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévue dans le contrat ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite, et ce en raison de – à titre indicatif mais non limitatif – : conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire, substitution d'un hébergement pour un autre hébergement de même standing, modification de l'ordre des prestations, substitution d'un restaurant pour un autre restaurant de même standing, changement de guide pour un autre...

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8% et plus, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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, l'OT MA rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard trente 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'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir le prestataire dans les plus brefs délais par téléphone (voir bon d'échange). Le maintien de la prestation sera alors garanti selon le bon vouloir du prestataire. 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, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT MA 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. L'OT MA informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT MA du fait de la cession du contrat.

## 10. Responsabilités

L'OT MA 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 (sans préjudice de son droit de recours), 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 conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage). Le client pourra joindre l'OT MA au 04 75 01 60 46 de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi.

L'OT MA 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 **6.4 Remboursement pour annulation** des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier. Il incombe au client de respecter le règlement intérieur de chaque site. En cas de comportement inapproprié, le prestataire est libre d'annuler/de refuser une prestation sans possibilité de remboursement.

Le client informe l'OT MA, 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. L'OT MA 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, l'OT MA 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 l'OT MA 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, l'OT MA 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, afin de déclencher la procédure adaptée.

## 12. Protection des données personnelles

L'OT MA est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement de votre inscription, à son suivi, à l'envoi éventuel de *newsletter* (courriel d'information), de promotions ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques et/ou courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant soit un courriel à [virginie.saporito@montelimar-tourisme.com](mailto:virginie.saporito@montelimar-tourisme.com), soit par courrier à OT Montélimar Agglomération – Service réceptif – Allées Provençales – 1 Montée Saint Martin – 26200 MONTÉLIMAR, 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 l'OT MA (e-mail du responsable du traitement des données personnelles : [virginie.saporito@montelimar-tourisme.com](mailto:virginie.saporito@montelimar-tourisme.com)). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition

au traitement de vos données personnelles, l'OT MA se réserve 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.montelimar-tourisme.com](http://www.montelimar-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à l'OT MA 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 50 euros TTC sera archivé par l'OT MA pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT MA 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 l'OT MA sur place via le formulaire de réclamation OU par courriel avec accusé de réception à [laura.combrie@montelimar-tourisme.com](mailto:laura.combrie@montelimar-tourisme.com) OU par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

A défaut de réponse satisfaisante de l'OT MA 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](http://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 Valence 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.

### **16. Mentions obligatoires**

Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS – 01 44 09 25 35 – [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)

Responsabilité Civile Professionnelle : N°55442228 – ALLIANZ ASSURANCES – EIRL C ROUX & EI G HAOND – 15 Boulevard Fust – 26200 MONTE LIMAR – 04 75 51 97 30 – [h926161@agents.allianz.fr](mailto:h926161@agents.allianz.fr)

TVA intracommunautaire : FR 03 825 125 065.

## FORMULAIRE D'INFORMATION PRECONTRACTUEL

pour les contrats de voyage de type séjours packagés  
(créations sur-mesure ou forfaits préétablis)

**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'OT MA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, l'OT MA 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 elle 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'OT MA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme à [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS – 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OT MA.

Directive (UE) 2015/2302 codifiée au code du tourisme :

- Articles R211-1 à R211-40

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143166/2018-07-01/#LEGISCTA000021548545](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143166/2018-07-01/#LEGISCTA000021548545)

- Articles L211-1 à L211-18-1

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/2018-07-01/#LEGISCTA000020897224](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/2018-07-01/#LEGISCTA000020897224)



## FORMULAIRE D'INFORMATION PRECONTRACTUEL

pour des contrats portant sur un service de voyage  
hors séjours packagés

**Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'OT MA sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.**

**En outre, comme l'exige la loi, l'OT MA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.**

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'OT MA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme à [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS – 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OT MA.

Code du tourisme :

- Articles R211-1 à R211-40

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143166/2018-07-01/#LEGISCTA000021548545](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143166/2018-07-01/#LEGISCTA000021548545)

- Articles L211-1 à L211-18-1

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/2018-07-01/#LEGISCTA000020897224](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/2018-07-01/#LEGISCTA000020897224)