

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME
CONTREXEVILLE TOURISME
IM088170002

Article 1 – La SPL CONTREXEVILLE TOURISME est immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM088170002. Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la prestation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention.

Article 2 – Réservation

2.1 - La réservation s'effectue auprès de l'Office de Tourisme de Contrexéville par téléphone, par courrier, par mail ou en ligne. Elle implique l'adhésion aux conditions de vente. La réservation est confirmée en fonction des disponibilités des prestations aux dates souhaitées par le client. Elle devient ferme à réception d'un acompte de 25 % du prix du séjour et du solde plus de 30 jours avant le début de la prestation.

2.2 - Le client signataire est également expressément informé et reconnaît que les prestations commandées ou réservées sur le site internet www.contrextourisme.com sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des partenaires fournisseurs des prestations réservées. Il appartient ainsi au client de prendre connaissance de ses conditions contractuelles complémentaires avant tout achat ou réservation sur le site.

Il appartient au client de vérifier, dans le cadre d'un achat en ligne, l'exactitude des informations saisies avant toute confirmation définitive.

Article 3 - Règlement du solde

Le solde doit être réglé 30 jours avant la date d'arrivée : le client s'engage donc formellement à verser à l'Office de Tourisme de Contrexéville le solde de la prestation 30 jours ouvrables avant le début de sa prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa réservation.

3.1 - En cas de réservation intervenant moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée au moment de la réservation. A chaque étape de la réservation, le client reçoit par e-mail ou courrier postal des documents de l'évolution de son dossier tels que propositions de séjours, devis, factures, confirmations, rappels de paiement etc...

3.2- La **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** adressera un e-mail de confirmation de la commande ou réservation effectuée par le client, en temps utiles avant le début des prestations commandées ou réservées et au plus tard, dans les soixante-douze (72) heures à compter de la réception de la commande ou réservation. L'e-mail de confirmation est transmis à l'adresse e-mail renseignée par l'utilisateur dans le formulaire de commande ou réservation et reprend les informations contractuelles liées aux prestation(s) commandée(s) et, le cas échéant, le solde restant dû par le client, les frais de livraison et, l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.

3-3 - Il appartient au client d'imprimer sur son imprimante cet e-mail de confirmation qu'il devra présenter au partenaire pour bénéficier des prestations commandées ou réservées. L'utilisateur est donc tenu préalablement de vérifier qu'il est bien en mesure d'imprimer l'e-mail de confirmation. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne pourra faire office de preuve de réservation ou de commande.

La **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier et refusera le remboursement de la commande.

Article 4 – Prix

Les prix de vente, conformément à l'article L. 133-3 du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport

mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. La taxe de séjour non incluse dans les forfaits est à régler directement au prestataire en fonction de sa catégorie. Les arrivées tardives, les départs prématurés ou les prestations non utilisées, quelles qu'elles soient, ne donnent lieu à aucun remboursement.

Article 5 – Mode de règlement : carte bancaire, chèque bancaire ou postal, virement bancaire, espèces, chèques vacances.

Dans le cas d'un paiement en ligne : les prix des prestations sur www.contrextourisme.com sont exprimés en euros TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation.

Il est rappelé que les prix des prestations affichés résultent des tarifs pratiqués par les partenaires de la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME**. Ces prix sont mis à jour au fur et à mesure des modifications de tarifs pratiqués par les partenaires. Les prix des prestations facturées au client correspondent aux prix en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande ou demande de réservation par le client sur le site.

Le paiement des prestations est effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le site. Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit.

La commande ou demande de réservation étant définitive après complet paiement du prix à la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME**. Si le paiement est réalisé par l'intermédiaire du moyen de paiement PAYBOX, les demandes de remboursement ne pourront intervenir que dans la limite de 60 jours à compter de la date d'achat, conformément aux conditions d'utilisation de PAYBOX. Il revient donc au client de faire connaître à la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** sa demande de remboursement au minimum 7 jours ouvrés avant la date limite de remboursement afin d'étudier et procéder au remboursement s'il y a lieu.

Article 6 – Durée de la prestation

Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation achetée.

Article 7 – Capacité

La réservation de la prestation est établie pour un nombre précis de personnes défini préalablement lors de la réservation par le client.

Article 8 – Arrivée

Le client doit se présenter à l'hôtel ou à la structure le jour précisé et aux heures mentionnées sur la confirmation de réservation. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme de Contrexéville aux heures d'ouverture.

Article 9 – Conditions d'annulation

- Entre le 30^e et le 8^e jour inclus avant le début du séjour : 25 % du montant total des prestations réservées sera conservé

- A moins de 8 jours avant le début du séjour : 100 % du montant total des prestations réservées sera conservé

- Non venue (No show) : 100 % du montant total des prestations réservées sera conservé

Aucune assurance Assistance Rapatriement / Annulation / Interruption de Séjour n'est incluse dans nos programmes.

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifique ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

Article 10 – Annulation du fait du vendeur

Lorsque la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** annule la réservation, elle doit en informer l'acheteur. L'acheteur, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, sera remboursé. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

Article 11 – Assurances

La **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** a souscrit auprès : de **ALLIANZ IARD – 1 Cours Michelet – CS30051 – 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX**, un contrat couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Professionnelle, établie conformément aux articles R.211-35 a, R.211-40 du Code du Tourisme tels que modifiés par le Décret n°2015-1111 du 02/09/2015.

Ce contrat garantit les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'Assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des Tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de prestations.

La garantie est accordée à concurrence des montants suivants, et sous réserve des franchises stipulées aux dispositions particulières du contrat :

Le montant de la Garantie, tous dommages confondus (ne résultant pas d'une atteinte à l'environnement), est de 10 000 000 €, par sinistre.

Dommages matériels et immatériels consécutifs :

1 000 000 € par sinistre, franchise 500 €

Sauf cas ci-après :

Vol par préposés : 15 300 € par sinistre, franchise 500 €

Dommages immatériels non consécutifs : 305 000 €, franchise 500 €

Dommages résultant d'une atteinte à l'environnement accidentelle (hors dommages aux préposés) : Tous dommages confondus : 300 000 € par année d'assurance, franchise 1 000 €

Dommages corporels et matériels accessoires :

1 000 000 € par année d'assurance

Aucune Assurance Assistance Rapatriement/Annulation ou Interruption de séjour n'est incluse dans nos programmes.

Garantie financière : souscrite auprès de la **GROUPAMA assurance-crédit et caution – 8 – 10 rue d'Arstorg 75008 PARIS**

Comme le prévoient le Code du Tourisme et le décret n°2015-1111 du 02/09/2015

Article 12 – Responsabilité

En aucun cas la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur.

La **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** qui propose des prestations à un client, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Il ne peut être tenu responsable : de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

La **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** ne peut être tenue responsable à l'égard de ses clients des manquements et omissions liés à la qualité de la prestation fournie par son ou ses partenaire(s).

Article 13 – Réclamations

Les réclamations de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour à **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** dont le siège social se situe Cour d'Honneur 88140 CONTREXEVILLE.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de l'Office de Tourisme de Contrexéville ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès de celui-ci, avant le départ.

En cas de litiges, seuls les tribunaux français sont compétents, sous réserve de l'application des dispositions impératives de droit français ou communautaire, désignant la compétence des tribunaux d'un autre Etat membre de l'Union Européenne.

Article 14 – Bons cadeaux

Les bons cadeaux ne font l'objet d'aucun remboursement et d'aucun report, quel que soit le motif. En cas d'impossibilité d'exécution du bon cadeau au cours de la période de validité mentionnée, celui-ci peut être cédé à d'autres bénéficiaires après accord préalable de l'Office de Tourisme de Contrexéville.

Article 15 – Données personnelles

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant directement auprès de la **SPL CONTREXEVILLE TOURISME**.