

**CONDITIONS GENERALES
DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES
DE L'OFFICE DE TOURISME – SPL CONTREXEVILLE TOURISME - IM088230001**

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de **la SPL Contrexéville Tourisme** préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

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 CGV pourront être modifiées et mises à jour par **la SPL Contrexéville Tourisme** à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de **la SPL Contrexéville Tourisme** et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.contrextourisme.com

Vente de voyage à forfait en ligne

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. **La SPL Contrexéville Tourisme** sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, **la SPL Contrexéville Tourisme** 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 il 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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701 (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Vente de voyage à forfait hors ligne

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. **la SPL Contrexéville Tourisme** sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, **la SPL Contrexéville Tourisme** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il 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 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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr/ (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Vente d'une prestation de voyage liée supplémentaire, en ligne ou hors ligne

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de **la SPL Contrexéville Tourisme**, en ligne ou hors ligne, 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.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite du site internet de réservation de **la SPL Contrexéville Tourisme**, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, **la SPL Contrexéville 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.

La SPL Contrexéville Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme 8-10 rue d'Arstorg 75 008 PARIS, 01 44 56 77 77, caution@groupama-ac.fr si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **la SPL Contrexéville Tourisme**.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).

ARTICLE 1 – FORMATION DU CONTRAT

Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par **la SPL Contrexéville Tourisme** implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

La SPL CONTREXEVILLE TOURISME est immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM088230001. Les Offices de Tourisme, dans le cadre de l'article L. 211-1 II du code de tourisme, 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 – RESERVATION

2.1 - La réservation s'effectue auprès de **la SPL Contrexéville Tourisme** sur place, par téléphone, par courrier, par mail ou en ligne. Elle implique l'adhésion aux conditions de vente et de remplir un formulaire avec les coordonnées. Il appartient au client de vérifier, dans le cadre d'un achat en ligne, l'exactitude des informations saisies avant toute confirmation définitive.

La réservation est confirmée en fonction des disponibilités des prestations aux dates souhaitées par le client. Elle devient ferme à réception a minima d'un acompte de 25 % du prix total TTC. La réservation suppose le paiement du prix total TTC si elle a lieu moins de de 30 jours avant le début de la prestation.

2.2 - 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.

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 3 – PRIX

Les prix de vente 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 prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande ou lui est communiqué en cas d'achat sur place ou au téléphone. La taxe de séjour non incluse dans les forfaits est à régler directement à l'hébergeur en fonction de sa catégorie.

ARTICLE 4 – REGLEMENT SUR SOLDE

Le solde doit être réglé 30 jours avant la date d'arrivée : le client s'engage donc formellement à verser à **la SPL Contrexéville Tourisme** 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.

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.

ARTICLE 5 – MODE DE REGLEMENTS

Carte bancaire, chèque bancaire ou postal, virement bancaire, espèces en euros uniquement, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, chèques vacances (il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances).

Le paiement des prestations effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande ne peut avoir lieu que par carte bancaire, ou via Paybox 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. 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 – DUREE 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 – CAPACITE

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

Dans le cas où le nombre de participants, présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera dû.

Dans le cas où le nombre de participants serait supérieur à celui indiqué, la SPL Contrexéville tourisme peut refuser cette augmentation si les prestataires ne sont pas en mesure d'y faire face. Si elle est acceptée, le tarif de la prestation sera proportionnellement augmenté, sur la base du tarif individuel mentionné sur la réservation.

ARTICLE 8 – ARRIVEE

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 **la SPL Contrexéville Tourisme** aux heures d'ouverture pour rechercher une solution. Toute arrivée tardive entraînant une impossibilité d'accès à la prestation ou une réduction de la durée de la prestation ne donnera lieu à aucun remboursement.

Article 9– 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.

La SPL Contrexéville Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 10 – CONDITIONS D’ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

- 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.

ARTICLE 11 – 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 12 – MODIFICATION

12.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courrier électronique à info@contrextourisme.com. Toute modification doit faire l’objet d’un accord préalable de **la SPL Contrexéville Tourisme**. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, **la SPL Contrexéville Tourisme** est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

12.2 Modification du fait de **la SPL Contrexéville Tourisme**

Conformément à l’article L211-13 du code du tourisme, **la SPL Contrexéville Tourisme** 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, dans les conditions et selon les modalités prévues à l’article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et **la SPL Contrexéville Tourisme** devra en informer le client d’une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s’il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à **la SPL Contrexéville Tourisme** sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, **la SPL Contrexéville Tourisme** rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

ARTICLE 13 – 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 **la SPL Contrexéville Tourisme** 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. **La SPL Contrexéville Tourisme** informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par **la SPL Contrexéville Tourisme** du fait de la cession du contrat.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE

La SPL Contrexéville Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

La SPL Contrexéville 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 et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, 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.

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que la SPL Contrexéville 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 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs

obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 16 – ASSURANCE

Lors de votre réservation, **la SPL Contrexéville Tourisme** ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

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.

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

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

ARTICLE 17 – BONS CADEAUX

Les bons cadeaux ne font l'objet d'aucun remboursement et d'aucun report de la date précise de prestation choisie ou de la période de validité mentionnée dessus, 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 18 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La SPL Contrexéville Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

A ce titre, elle collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom et prénom, civilité, adresse postale, téléphone et courriel, données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont les suivantes : les salariés de et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations.

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.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse info@contrextourisme.com ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Office de tourisme de Contrexéville, Cour d'Honneur, 88140 CONTREXEVILLE, 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 **la SPL Contrexéville Tourisme**, Cour d'Honneur, 88140 CONTREXEVILLE.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons 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.

ARTICLE 19 – PROPRIETE 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.contrextourisme.com causant un préjudice quelconque à **la SPL Contrexéville Tourisme** ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

ARTICLE 20 - AIDE AU VOYAGEUR

La SPL Contrexéville Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, la SPL Contrexéville

Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce. Elle est joignable au 03 29 08 08 68 ou par mail : info@contrextourisme.com

ARTICLE 21 – RECLAMATION / LITIGE

Les réclamations devront être adressées par courriel : info@contrextourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à **SPL CONTREXEVILLE TOURISME** dont le siège social se situe Cour d'Honneur 88140 CONTREXEVILLE, dans les meilleurs délais après la date de la fin du séjour ou après la constatation au cours du séjour

Les présentes CGPV sont soumises à la loi française.

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.

Après avoir saisi notre Service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle 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).

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TJ d'Epinal pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

SPL Contrexéville Tourisme
Office de tourisme de Contrexéville
Cour d'Honneur
88140 CONTREXEVILLE

N° d'immatriculation Atout France IM088230001
SIRET 922 214 408 00010
Tél 03.29.08.08.68