COMBLOUX
360° mont blanc france

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

L'Office de tourisme de Combloux, association loi 1901, enregistrée sous le numéro Siren 776 563 223, dont le siège se situe au 49, Chemin des Passerands, 74920 Combloux.
Téléphone : 04.50.58.61.88
Représentant légal : M. Fabrice PELTIER (Président)Adresse mail : resa@combloux.com
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IMO74100164
Garant financier : Groupama Assurance – Crédit & Caution, 126 rue de la Piazza, 91399 Noisy-le-Grand Cédex
Assureur responsabilité civile professionnelle : Compagnie Albingia 109/111 rue Victor Hugo, 92532 Levallois-Perret Cédex
Garanties couvertes : Responsabilité professionnelle pour l'organisation de la vente de voyage et de séjours, tous dommages corporels, matériels et immatériels

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme » ou « le Vendeur »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme 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 de vente.

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

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de Tourisme : www.combloux.com

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. 121-16 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme en ligne, au comptoir et par téléphone.

Toute commande ou achat 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 et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

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 ».

Article 4 – Modalités de réservation et paiement du prix

Article 4.1. Modalités de réservation

La réservation des prestations par le Client peut être effectuée en ligne, par téléphone ou au comptoir. Les étapes de réservation sont les suivantes :

a. Réservation en ligne :

1° Visualisation par le Client de la prestation qu'il souhaite acheter avec son prix.

2° Le Client clique sur la prestation en question pour en consulter le détail et le descriptif, accompagné d'un calendrier des disponibilités de réservation en temps réel.

3° Le Client choisit la date et l'horaire de la prestation (si plusieurs horaires sont disponibles).

4° Le Client sélectionne le nombre de participants (adultes et enfants).

5° Il ajoute la prestation sélectionnée à son panier d'achat. A ce stade, le Client peut choisir entre poursuivre la réservation ou continuer ses achats en ajoutant d'autres prestations.

6° Le Client accède à un récapitulatif de la commande avant de la confirmer.

7° Le Client choisit son mode de livraison.

Une fois ces étapes effectuées, le Client valide une dernière fois sa commande en cliquant sur le bouton « payer ».

b. Réservation par téléphone :

Le Client, assisté d'un conseiller de l'Office de tourisme, choisi la et/ou les prestations qu'il souhaite réserver et procède au paiement. Le cas échéant, l'Office de tourisme lui adresse par email, un devis de réservation accompagnée des présentes Conditions Générales de Vente. Le client confirme électroniquement ce devis en le validant et en saisissant ses coordonnées bancaires.
Le Client peut aussi donner ses informations bancaires par téléphone à un des conseillers de l'Office de Tourisme pour un paiement à distance immédiat. Les informations bancaires ne sont en aucun cas notées et conservées. Le Client recevra un justificatif de paiement par mail dans les minutes qui suivront la transaction. Un client acceptant de donner ses informations bancaires à l'Office de Tourisme par téléphone pour régler sa

réservation ne pourra contester l'encaissement par la suite, sa démarche vaut acceptation de la transaction de paiement à distance.

c. Réservation au comptoir :

Le Client peut également réserver sa prestation au comptoir. Dans ce cas, un membre de l'Office de Tourisme accompagnera le Client dans sa réservation et recherche pour le client un bien en temps réel qui correspond à ses besoins. Les conditions et les tarifs lui sont mentionnés. Le client communique ses coordonnées bancaires pour confirmer la réservation.

Une fois la commande et le paiement enregistré, le Client reçoit une confirmation de sa commande par mail, à l'adresse renseignée par lui-même au moment de la création de son compte. Cette confirmation automatique est effectuée sous réserve de la validation définitive par l'Office de tourisme de Combloux.

L'Office de tourisme se réserve le droit de ne pas confirmer une commande s'il s'avérait y avoir une demande anormale par son contenu, la fréquence ou la mauvaise foi du Client et plus généralement en cas de motif légitime tel que prévu par l'article L.121-11 du Code de la consommation.

Article 4.2. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat, il inclut les frais de réservation en ligne.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas les frais de livraison, le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, la taxe de séjour les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.3. 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.

Les moyens de paiement accepté peuvent différer d'un prestataire à un autre, ils sont visibles sur le détail de la prestation. L'Office de tourisme de Combloux ne serait être tenu pour responsable de la non-disponibilité d'un moyen de paiement.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale en fonction de ceux utilisés par le prestataire.

Article 5 – Début et contenu des prestations

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le site, l'acheteur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Les prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées (il est conseillé au participant de se présenter 15 minutes avant le début de l'activité). Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée de la prestation peut varier légèrement, en fonction notamment, lors des visites guidées, du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 6 – Billets

Les billets sont, en fonction du mode de livraison choisie :

a. A récupérer par le Client directement au sein de l'Office de tourisme de Combloux ;
b. Reçus par l'acheteur sur l'adresse email donnée lors de l'achat imprimés ou sur smartphone.

Ils sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants, qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

Article 7 – Révision du prix

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement 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 ; ou

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.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

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 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

Article 9.1. Modification à l'initiative de 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 communiquer à la l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'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 9.2 Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

-toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;

-toute modification des prestations à l'initiative du Client.

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, il doit en informer de préférence par email.

Lorsque le prestataire dispose de ses propres conditions d'annulation, elles s'appliquent et priment sur les conditions d'annulations précisées ci-dessous. Les conditions d'annulation du prestataire sont visibles sur le détail de la prestation et sont systématiquement acceptées en même temps que les présentes conditions générales de vente.

Lorsque le prestataire ne dispose pas de conditions d'annulation spécifiques, les conditions d'annulation de l'Office de tourisme s'appliquent comme suit :

- Entre le moment de la réservation et J-30 : retenue de 25% du montant total ;
- Entre J-30 et J-0 : retenue de 100% du montant total ;
- Non présentation le Jour J : retenue de 100% du montant total.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de Tourisme de la demande du Client.

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.

Le Client aura droit (outre le remboursement) à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter le Client si la résiliation du contrat était intervenue de son fait, dans le cadre de l'article 10.1 des présentes conditions générales de vente.

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

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel 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 ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) 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 courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 11 – Cession 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.

Article 12.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel 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, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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 considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 12.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° 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 prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients.

A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, date de naissance, adresse postale principale, adresse email, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

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 du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations,
- Formalisation de la relation contractuelle,
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de Tourisme,
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements),
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés,
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients,
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

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.

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.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

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 accessible sur demande auprès du l'Office de Tourisme.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la règlementation 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 notre Webmaster à l'Office de Tourisme de Combloux, 49, Chemin des Passerands, 74920 Combloux ou un mail à l'adresse suivante : webmaster@combloux.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À 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 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 15 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, 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 nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Article 16 – 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, l'Office de Tourisme doit communiquer 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 17 – Responsabilité de l'Office de Tourisme

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et visites guidées, 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 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.

Article 17.2. 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 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

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.

Article 19 – Respect des règles

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique. Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement

adapté aux conditions météorologiques du jour. Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils du guide.

Lorsque le déjeuner est un pique-nique merci de prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

L'Office de tourisme et le guide se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

Article 20 – 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.

L'Office de Tourisme sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 21 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les détails d'accessibilité aux prestations proposées sont visibles sur le détail de la prestation.

Article 22 – Règlement des litiges

Article 22.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 22.2. Médiation

Le Client peut adresser toute réclamation par courrier à l'Office de Tourisme ou par mail à l'adresse suivante : info@combloux.com .

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 médiateur de l'Office de tourisme de Combloux est DEVIGNY MEDIATION. Il peut être directement saisi en suivant le lien ci-après : https://devignymediation.fr/ .

Article 22.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR.

Article 22.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 23 – Prestations de voyage liées

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 l'Office de Tourisme, 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 ou du même contact avec l'Office de Tourisme, les 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.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès Groupama Assurance – Crédit & Caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

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 de Tourisme.

[Site internet sur lequel on peut consulter la 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].

COMBLOUX
360° mont blanc france

OFFICE DE TOURISME DE COMBLOUX
49, Chemin des Passerands - 74920 COMBLOUX
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : N° IMO74100164
Garantie financière : GROUPAMA Assurance-crédit & Caution 8-10, Rue d'Astorg 75008 - PARIS
Assurance responsabilité civile : GROUPAMA 50, rue de Saint-Cyr 69251 – LYON Cedex

- CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION –
Location de meublés de tourisme

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent aux contrats de location de meublés de tourisme conclus en ligne sur le site internet de l'Office de tourisme de Combloux : www.combloux.com par téléphone et au comptoir. Leur application prévaut sur l'application des CGV pour les contrats de location de meublés de tourisme.

*** CONCLUSION DU CONTRAT :**
La réservation engage le client au versement du montant total du prix du séjour. Le client sera débité de l'acompte de 25% du montant total au moment de la réservation et le solde du dossier sera prélevé automatiquement à 30 jours avant l'arrivée. Si la réservation est faite à moins de 30 jours, alors la totalité sera demandée en règlement au moment de la réservation. Des frais de dossier de 12€ ainsi que la taxe de séjour seront à régler et donc comptabilisés dans le total du dossier.

La disponibilité de la prestation est systématiquement vérifiée auprès du fournisseur. Dans ce cas-là, il sera proposé au client de réserver un autre logement ou le remboursement de son acompte sans aucune indemnité.

La location conclue entre les parties au présent acte ne peut en aucun cas bénéficier même partiellement à des tiers, personnes physiques ou morales, sauf accord écrit du propriétaire. Toute infraction à ce dernier alinéa serait susceptible d'entraîner la résiliation immédiate de la location aux torts du locataire, le produit de la location restant définitivement acquis au propriétaire.

La location est conclue pour une durée déterminée, inscrite sur le contrat, et le client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux.

D'une manière générale, la location ne pourra être prorogée sans l'accord préalable et écrit du propriétaire, le locataire l'acceptant ainsi.

*** REGLEMENT DU SOLDE :** Le solde de l'ensemble des prestations incluses dans le dossier doit impérativement être réglé par le client au plus tard un mois avant la date du séjour sauf mention particulière au contrat.

*** PHOTOS SUR LE SITE INTERNET www.combloux.com :** Les photos publiées sur Internet le sont à titre indicatif et pour donner un aperçu des environs du chalet, de la résidence ou de l'hôtel, de

son style ou encore de la décoration intérieure selon les photos fournies. En aucun cas elles ne revêtent un caractère contractuel.

*** ASSURANCE :** Il appartient à chaque client de vérifier qu'il est bien assuré contre les risques inhérents à l'occupation du logement réservé (Tels que faute ou négligence à l'origine d'un incendie, dégâts des eaux, dégradation du logement ou des parties communes au chalet, à l'hôtel ou à la résidence, dégâts et troubles causés par les personnes et animaux dont il a la garde…).

*** RESPONSABILITE - LITIGE :** L'Office de tourisme veillera au bon déroulement du séjour. Cependant, elle ne pourra être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait des tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, elle s'efforcera de rechercher des solutions pour surmonter les difficultés apparues. En cas de litige et à défaut d'accord avec le propriétaire ou son intermédiaire, toute réclamation doit être soumise à l'Office de tourisme au plus tard 8 jours après la fin du séjour. En cas de désaccord persistant entre les parties, tout litige sera soumis au Droit Français et attribution exclusive est faite aux tribunaux du lieu où se trouve l'hébergement loué.
Travaux de construction : il peut arriver que des travaux de construction inattendus soient entrepris près de l'hébergement des clients. L'Office de tourisme décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées et n'exerce aucune influence sur le déroulement des travaux. Le client ne pourra pas demander de dédommagements.

*** DOSSIER SANS ASSURANCE ANNULATION :** En cas d'interruption ou d'annulation du séjour par le client, les conditions d'annulation sont :
- frais d'annulation de 25% du montant total du dossier si la demande d'annulation est reçue entre le moment où le client a réservé et 30 jours avant l'arrivée
- frais d'annulation de 100% du montant total du dossier si l'annulation est reçue à moins de 30 jours de l'arrivée.

Toute demande d'annulation de séjour devra être envoyée par mail à l'adresse resa@combloux.com . La date de prise d'effet de l'annulation est la date de réception de ce dit mail.

*** LOYER ET DEPOT DE GARANTIE :** Dans le montant du loyer sont compris : les services et fournitures mentionnés dans le descriptif du meublé.
Dans le montant du loyer ne sont pas compris : la taxe de séjour, la fourniture des draps et du linge de maison (Sauf mention particulière sur le contrat) le bois de cheminée s'il y a lieu, les frais de téléphone et la caution.

Le dépôt de garantie dont le montant est précisé sur le contrat est payable lors de la première entrevue auprès du propriétaire ou de son mandataire. Il est destiné à couvrir les frais de nettoyage au cas où l'appartement ne serait pas rendu dans un état satisfaisant. Il sert en outre au remboursement des dégâts et bris qui auraient pu survenir au cours du séjour. Au cas où il ne suffirait pas à couvrir les réparations, le propriétaire se réserve la possibilité de demander un complément sur facture. A l'inverse, si la réparation était moins élevée, le solde du dépôt serait renvoyé au locataire.
Il appartient au locataire d'émettre ses observations sur l'état des lieux lors de la première entrevue ou au plus tard, 36H00 après l'arrivée. Si aucun dégât n'a été constaté au départ du locataire, la caution sera réexpédiée au maximum 8 jours après le départ.

*** CAPACITE D'HEBERGEMENT :** **Les appartements sont prévus pour les capacités définies (celles-ci tiennent compte des enfants même en bas âge) sur le descriptif**. Sauf accord préalable, pour toute personne supplémentaire (Adulte ou enfant), même à titre transitoire, par rapport au nombre indiqué sur le contrat, le propriétaire est en droit de refuser la location ou de réclamer un supplément.

***ETAT DES LIEUX :** L'état des lieux contradictoire et l'inventaire du mobilier et des divers équipements sont faits au début et à la fin du séjour par le propriétaire ou son représentant et portent la signature des deux parties.

L'état de propreté de la location à l'arrivée du locataire doit être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant la période de location et avant son départ (sauf option ménage de fin de séjour, n'incluant pas la vaisselle). Si le logement n'est pas rendu propre, le forfait ménage de fin de séjour sera retenu sur le dépôt de garantie.

*** REGLEMENT INTERIEUR** : Le client s'engage à respecter le règlement intérieur mis en place par le propriétaire et à toujours se conformer aux exigences d'hygiène, de santé et de sécurité.

***MISE A DISPOSITION DU LOGEMENT :** Elle prend effet le jour d'arrivée à partir de 16H00 jusqu'au jour de départ à 10H00. En dehors de ces heures, sauf accord préalable du propriétaire, le client ne peut prétendre à occuper le logement. Le client s'engage à respecter le règlement intérieur et à un usage paisible de l'hébergement et de son équipement La remise en état du logement n'est pas comprise dans le prix de la location et reste à la charge du locataire. Celui-ci se doit de nettoyer le logement avant son départ ou de rétribuer une personne compétente.