

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs aux personnes physiques majeures qui les achètent (ci-après le(s) « Client(s) ») agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Les Clients sont réputés les accepter sans réserve.

Toute passation de commande par le Client implique l'adhésion sans réserve à la dernière version des CGV. Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur à la date de la commande remise ou adressée par e-mail au Client après confirmation de sa commande.

Les CGV s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs, à savoir principalement son site internet et ses points d'accueil listés en Annexe 1. Des conditions particulières de vente (ci-après les « CPV ») existent pour l'acquisition de certaines prestations et sont exposées dans le présent document.

Sont ainsi exclues du périmètre des présentes CGV, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le site renvoie un utilisateur auprès de prestataires partenaires. Ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit partenaire tiers, en application des conditions contractuelles applicables de ce partenaire tiers.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs propose principalement des prestations commercialisées par des tiers (les « Prestataires ») telles que définies en articles 4 et 5 des CGV. Lorsque le Client effectue une réservation, il conclut un contrat avec le Prestataire directement. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs agit uniquement comme intermédiaire proposant les prestations des Prestataires, sauf mention contraire dans les CGV ou conditions particulières. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs intervient comme mandataire du Prestataire pour le paiement de tout ou partie des prestations.

Article 1 - Désignation du vendeur

Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs, Association loi 1901, enregistré sous le numéro de SIRET 845 103 043 00012 dont le siège social est sis au 6, Place Xavier Authier, 25370 METABIEF.
Téléphone : 03 81 49 13 81

Adresse mail : contact@destination-hautdoubs.com.

Adresse du site internet de vente : www.destination-haut-doubs.com

Représentant légal : Sébastien POPULAIRE, en sa qualité de Président

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM025190002

Garantie financière apportée par Groupama Assurance-Crédit & Caution

Assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Groupama Grand Est

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs »

Article 2 - 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 lorsqu'il est applicable.

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 3 – Acceptation des conditions générales de vente

Le Client achetant une prestation reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ces présentes conditions générales de vente, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique lors de ses commandes.

En réservant, le Client accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière y compris, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Le Client effectuant la réservation est tenu au paiement de la totalité du prix, nonobstant la présence d'autres participants. Il est de la responsabilité du Client de communiquer aux autres participants les présentes conditions générales de vente et conditions particulières éventuellement applicables à la prestation, en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception (i) des conditions particulières applicables à chaque type de prestations qui le cas échéant prévalent sur les CGV et (ii) des conditions qui ont été acceptées expressément par écrit par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs et figurent sur le contrat de réservation.

Il est précisé que les éventuelles conditions particulières applicables à certaines prestations prévalent sur les stipulations des CGV qu'elles contredisent, mais que les dispositions des CGV non contredites par les conditions particulières demeurent applicables aux prestations concernées par les conditions particulières.

Toute commande réalisée par le Client à laquelle des conditions particulières stipulées ci-après sont applicables entraînent son adhésion sans réserve à leurs termes le cas échéant.

L'achat d'une prestation entraîne l'entière adhésion du Client en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, à ces conditions générales de vente et aux conditions particulières éventuellement applicables à la prestation et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Article 4 - Réservation en ligne

Le site internet de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs propose de mettre en relation les Prestataires de son territoire (hébergements, sites touristiques, prestataires de loisirs, associations, collectivités) et les internautes.

Par le biais de ce site, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs fournit un portail en ligne qualitatif, grâce auquel les prestataires proposent leurs prestations à la réservation.



Pour toutes les prestations, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs intervient seulement en qualité d'intermédiaire, facilitant la réservation de l'offre des Prestataires sur son territoire.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs fait appel à la société Ingénierie, propriétaire de l'outil et qui sécurise les données.

Les caractéristiques des prestations pouvant être commandées figurent sur le site internet. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, le Client reconnaît avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de la prestation réservée.

La réservation réalisée n'est valable que pour la date et / ou la période et la prestation choisie par le Client lors de la commande. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par le Client conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, sous réserve des conditions stipulées dans les conditions particulières applicables à chaque prestation.

Sur ce site internet, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne garantit pas l'absence d'anomalies, d'erreurs susceptibles d'affecter la navigation ou le bon déroulement d'une fonctionnalité proposée, d'interruption ou de panne lors de l'utilisation de l'outil de commercialisation en ligne.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne peut être tenu pour responsable du contenu des sites internet sur lesquels l'utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'utilisateur. Les sites de tiers sur lesquels sont renvoyés les utilisateurs sont les seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites ainsi que le traitement de données personnelles de l'utilisateur accédant à ces sites.

Article 5 – Les Prestataires

Les Prestataires présents sur le site internet sont des hébergeurs, des prestataires d'activités, des prestataires privés, des collectivités ainsi que des associations, clairement identifiés par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs. Tous répondent à des obligations légales, et sont connus par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs.

Le Prestataire est clairement désigné au moment de la validation de la réservation. Chaque Prestataire demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations descriptives qui le concernent et qui sont affichées sur le site internet, y compris de ses tarifs et disponibilités.

Article 6 – Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. La taxe de séjour, lorsqu'elle est due en raison de la nature de la prestation, doit être payée en sus du prix affiché.

Le prix s'applique uniquement à la prestation décrite sur la page de la réservation à l'exclusion de toute autre prestation annexe ou accessoire qui ne serait pas mentionné.

Ne sont notamment jamais compris dans le prix des prestations : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs. Cependant les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur à l'enregistrement des commandes.

Les modes de paiement possibles dépendent de la méthode d'achat utilisée par le Client :

- Concernant les achats sur le site internet :

Le règlement des commandes s'effectue uniquement par carte bancaire (Visa, Mastercard). Le paiement en ligne sur le site est sécurisé à la norme https.

Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit.

L'achat est confirmé à condition que l'autorisation de débit soit accordée.

- Concernant les achats dans un point d'accueil de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs 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 « Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ». La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée.
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ou par téléphone en VAD (Vente À Distance).
- Par chèques vacances : il est possible de régler par chèques vacances si le prestataire proposant la prestation achetée par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs l'accepte. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs en informe le cas échéant le Client au moment du paiement.

- Concernant les achats effectués par email et/ou par téléphone :

- Par carte bancaire
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ». La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée.
- Par virement bancaire : IBAN FR76 1250 6200 7156 5219 2788 232 – Code BIC AGRIFRPP825

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription. Le non-règlement du solde dans les conditions ci-dessus énoncées entraîne l'annulation du contrat.

La réservation est effective après paiement d'un acompte ou de la totalité des prestations selon la date à laquelle est effectuée la réservation et les conditions précisées au moment de la commande. Le paiement vaut pour signature du contrat et validation des présentes conditions générales de vente et conditions particulières éventuellement applicables.

Tout rejet du moyen de paiement, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée.

Article 7 – Preuve d'achat

Les prestations fournies au client sont celles figurant dans l'email de confirmation de la commande ou de la réservation, conformément au contenu des prestations telles que décrites sur le site internet à la date de la commande ou de la réservation. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs invite le Client à consulter sa messagerie électronique et notamment son courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, il convient d'autoriser l'adresse suivante : reservation@destination-hautdoubs.com

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable** aux contrats ayant pour objet la prestation de **services d'hébergements autres que résidentiels, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs** devant être fournis à une date ou à une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée sous réserves des conditions prévues aux conditions particulières applicables à chaque prestation.

Article 9 – Assurances

Dans le cadre de réservation d'hébergements et de vente de packages, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs propose au Client une assurance facultative (cabinet CHAPKA ASSURANCES 31-35, Rue de la Fédération, 75717 PARIS CEDEX 15) couvrant l'annulation de réservation résultant de l'une des causes prévues dans la formule. Les modalités de l'assurance annulation sont consultables grâce au lien ci-après : <https://www.destination-haut-doubs.com/assurance-annulation.html>

Le Client est libre d'y souscrire.

Le coût de cette assurance est précisé sur le contrat d'option et/ou de réservation : prime d'assurance calculée avec un taux de 4,25% (prime minimum de 12,00€).

La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier et ne couvre que la ou les prestations commandées par le Client à cette date. Une fois souscrite, l'assurance annulation ne pourra être supprimée et la prime d'assurance réglée ne pourra être remboursée.

Pour les prestations d'hébergement, le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait sur les biens loués. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit une extension villégiature. Dans l'hypothèse contraire, il doit souscrire l'extension.

Article 10 – Cas de force majeure

Le Client et l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs 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, 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. À titre indicatif mais non limitatif, il peut s'agir de la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une injonction impérative générale des pouvoirs publics non liée au comportement du Client.

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.

Article 11 – Responsabilité

Les transactions réalisées par le biais du site internet relèvent des seuls rapports du Client avec le vendeur de la prestation concernant l'exécution de ladite prestation.

Le Client reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux informations communiquées par le Prestataire, ni aux contrats de prestations que l'utilisateur aura conclus avec le Prestataire. De ce fait, tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entière responsabilité du Prestataire. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne garantit, ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des prestations ou de leur conformité. De ce fait, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice intervenu relativement à l'exécution de la prestation, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par le Client.

Toute réclamation relative à l'exécution des prestations ou à un préjudice subit lors de celle-ci doit être adressée directement au Prestataire.

En tout état de cause, si la responsabilité de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs était considérée comme caractérisée par une décision de justice, sa responsabilité est limitée au montant du prix payé par le Client pour la prestation ayant donné lieu à un éventuel préjudice, ce que le Client accepte expressément.

Article 12 – Protection des données personnelles

Les informations sur le traitement des données à caractère personnel du Client ou tout utilisateur du site internet de l'Office du tourisme du Pays du Haut-Doubs ainsi que celles concernant notamment les droits sur les données figurent dans la politique vie privée accessible sur le lien suivant : <https://www.destination-haut-doubs.com/politique-confidentialite.html>

Article 13 – Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site internet suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES HÉBERGEMENTS

Les présentes conditions particulières pour les hébergements s'appliquent en sus des CGV à toute commande passée par le Client sur le site internet de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs de prestation d'hébergement auprès d'un partenaire (ci-après « l'Hébergeur »). Ces conditions s'appliquent sans préjudice des éventuelles conditions générales ou particulières de l'Hébergeur qui effectue la prestation. Il relève de la responsabilité du Client de s'informer sur les conditions contractuelles de l'Hébergeur.

Article 1 – Les prestations

Les prestations d'hébergement mises en ligne sur le site internet font l'objet d'une description détaillée, avec la plus grande exactitude et d'une manière précise et loyale. Ce descriptif détaillé permet au Client de connaître les caractéristiques essentielles des prestations, conformément aux dispositions des articles L111-1 et L. 221-5 du code de la consommation et de l'article L. 324-2 du code du tourisme. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs communique au Client de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- La description de l'hébergement : les caractéristiques essentielles du logement, la disponibilité par date, le type d'hébergement, la catégorie touristique le cas échéant (nombre d'étoiles ou autre classement), le nombre de nuitées, le nombre de personnes pouvant être logées, l'état de l'hébergement, la situation géographique, etc.
- Pour les locations meublées, il est précisé au client s'il s'agit d'une annonce de particulier ou d'un professionnel.
- Les informations relatives à l'identité de l'Hébergeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.
- Les photos du logement, étant précisé que ces photos n'ont pas de caractère contractuel.
- Le prix T.T.C.
- Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur.
- Les modalités de résiliation et d'annulation.
- L'existence de règles de bonne conduite, cautions et garanties financières.
- La possibilité de recourir à un médiateur et les modes de règlement des litiges.
- L'information selon laquelle le droit de rétractation n'est pas applicable pour cette prestation.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se réserve le droit de corriger à tout moment toute erreur de prix ou de modifier le prix des prestations sur son site internet avant qu'une réservation ne soit effectuée.

Les descriptifs et les photos sont non contractuels.

Article 2 – Réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement minimal de 30% du montant total du voyage prévu, le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant l'arrivée.

Si le paiement de l'acompte a été effectué par carte bancaire, le solde sera débité automatiquement sur la même carte bancaire 30 jours avant la date d'arrivée.

Aucun retard de règlement ne sera toléré sous peine d'annulation du dossier et non remboursement de l'acompte versé.

En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant l'arrivée du Client) le règlement total du séjour sera demandé au moment de la réservation.

La confirmation de la réservation, qui en reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) prestation(s) commandée(s) et le prix, sera transmise au Client, par courrier électronique.

Après règlement du solde du séjour, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs adressera au client un bon d'échange qu'il devra présenter à son Hébergeur le jour de son arrivée.

Les billets aussi appelés e-billets pourront être présentés :

- Sur tablette ou smartphone
- Sur une feuille A4

Si, exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'Hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le Client à tout mettre en œuvre afin de proposer dans les plus brefs délais une solution alternative de remplacement au moins équivalente à celle initialement réservée, ou le cas échéant l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs garantit un remboursement sans pénalités des sommes versées.

Pour toute forme d'hébergement, le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, l'Hébergeur peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du Client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs conseille vivement au Client de prévenir directement l'Hébergeur de son heure d'arrivée. Certains établissements ne disposent pas de réception présente la nuit, il revient au Client de s'assurer d'arriver dans les horaires de prise en charge propres à chaque hébergement.

Caution : la location de studios ou d'appartements peut donner lieu à la perception d'une caution. Le montant, les conditions de versement et de restitution sont gérés directement par l'Hébergeur.

Ménage : cette prestation n'est pas toujours incluse dans le montant de la location. Chaque location d'appartements ou de chalets peut donner lieu à une prestation de ménage dont la prestation dépend de chaque Hébergeur. La faculté de choisir cette prestation additionnelle sera généralement mentionnée dans la description de la prestation ou par l'Hébergeur au début du séjour. Le montant est précisé sur le Bon de Confirmation ou le bulletin de réservation lorsque la demande est effectuée au moment de la réservation.

Animaux : le Client doit vérifier avant toute réservation s'il peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique, et le cas échéant, vérifier si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client l'Hébergeur pourra refuser le séjour, sans remboursement.

Article 3 – Modification ou annulation

a. Modification du fait du Client :

Les demandes de modification des réservations confirmées doivent être effectuées par écrit et acceptées par écrit par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs. Elles ne peuvent plus être

effectuées 72 heures avant la date de début du séjour. En l'absence de réponse de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs dans un délai de 72 heures ou en cas de refus de la modification demandée, le Client reste redevable du montant de l'intégralité du séjour réservé et devra informer l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs sans délai de son intention de maintenir ou non la réservation.

Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le Client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande.

L'enregistrement de la nouvelle commande se fera en application des conditions de ventes individuelles dans la limite des places disponibles et au prix applicable à la nouvelle période demandée.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se réserve le droit de facturer 30€ toute modification ou annulation de dossier ou de prestation le composant.

b. Annulation du fait du Client :

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée à l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs par lettre recommandée ou par e-mail, la date de réception déterminant la date d'annulation.

Selon la date de réception de l'annulation, le Client restera redevable de tout ou partie du prix du séjour, comme suit :

- 30 jours et plus avant la date d'arrivée : 30 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client
- De 29 à 8 jours avant la date d'arrivée : 60 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client
- 7 jours et moins inclus avant la date d'arrivée : 100 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client

Si le Client a souscrit une assurance annulation auprès de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs et si l'annulation relève des garanties couvertes par la compagnie d'assurance, le Client pourra prétendre au remboursement de l'intégralité des sommes versées.

En aucun cas, le remboursement ne sera effectué par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs.

Dans tous les cas, les frais de dossier et l'assurance annulation seront conservés par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs.

c. Annulation du fait de l'Hébergeur :

Le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des Clients.

Avant l'entrée dans les lieux : en cas de résiliation du contrat de réservation par l'Hébergeur avant l'entrée dans les lieux, pour quelque cause que ce soit, il reversera au Client le montant des sommes reçues. Cette restitution sera adressée au Client dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la résiliation.

Après l'entrée dans les lieux : lorsque la résiliation du contrat par l'Hébergeur intervient pendant la durée du séjour, elle doit être dûment motivée et justifiée (détérioration avérée des lieux loués, plaintes du voisinage...). Cette résiliation, entraîne le départ du Client avec effet immédiat.

Quelle que soit la cause de la résiliation, l'intégralité du montant des prestations demeure acquise à l'Hébergeur.

d. Interruption de séjour :

En cas d'interruption de séjour par le Client, aucun remboursement ne sera effectué par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs.

e. Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité :

Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (fermeture, etc.), ou une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un Client d'accéder à son lieu d'hébergement et de séjour qu'il a réservé au sein de la destination ou nécessitant qu'il interrompe de manière anticipée son séjour au sein de la destination, la prestation lui sera remboursée *pro rata temporis* par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs à due concurrence des sommes qu'il aura versées (l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se réservant la faculté de conserver le montant des frais de dossier).

EXCLUSION : La présente clause ne sera pas applicable en cas de décision ou de mesure prise par une autorité étrangère.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES ACTIVITÉS DE LOISIRS, LES VISITES ET LA BILLETTERIE

Les présentes conditions particulières s'appliquent en sus des CGV à la réservation des activités de loisirs, de visites, de concerts, de spectacles.

Article 1 – Les prestations d'activités de loisirs

Les prestations d'activités de loisirs mises en ligne sur le site internet font l'objet d'une description détaillée, avec la plus grande exactitude et d'une manière précise et loyale. Ce descriptif détaillé permet au Client de connaître les caractéristiques essentielles des prestations, conformément aux dispositions de l'article L111-1 du code de la consommation. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs communique au Client de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- La description de la prestation de loisirs : les caractéristiques essentielles de la prestation, la date et le lieu, les conditions éventuelles d'accès, les éventuelles limites d'âge, les équipements nécessaires que le Client doit apporter qui ne sont pas mis à disposition ni prévus dans le prix ou leur éventuel coût supplémentaire, l'éventuel niveau requis pour y

participer dans un certain domaine, le fait que la réservation peut être annulée à défaut d'un nombre suffisant de participants, etc.

- La disponibilité de la prestation de loisirs selon la date et l'heure choisie.
- Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et aux activités proposées.
- Les photos relatives à l'activité le cas échéant,
- Le prix T.T.C.
- Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur.
- Les modalités de résiliation et d'annulation.
- L'existence de règles de bonne conduite, cautions et garanties financières.
- La possibilité de recourir à un médiateur et les modes de règlement des litiges.
- L'information selon laquelle le droit de rétractation n'est pas applicable pour cette prestation.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se réserve le droit de corriger à tout moment toute erreur de disponibilité et de prix ou de modifier la disponibilité ou le prix des prestations de loisirs sur son site web avant qu'une réservation ne soit effectuée.

Les descriptifs et les photos sont non contractuels.

Article 2 – Règlement du prix

La totalité des prestations de loisirs devra être payée par le Client lors de la réservation.

Article 3 – Conditions de réservation (participants, dates, horaires, disponibilités, durée des prestations)

La réservation est effectuée pour un nombre défini de personnes. Si le nombre de participants dépasse le nombre mentionné lors de la réservation, le Prestataire de loisirs peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du Client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur. La personne qui réserve s'engage sur l'exactitude des informations relatives aux participants qu'il communique lors de la réservation.

Pour certaines activités, le Prestataire de loisirs met à disposition en sus du prix ou non les équipements obligatoires ou requiert que le Client dispose d'équipements obligatoires, ce qui sera précisé dans les informations précontractuelles. Le lieu de rendez-vous est indiqué sur les supports de communication de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs (site internet, offres, flyers) et sera rappelé au Client lors de la réservation.

Les prestations proposées dépendent des jours et heures d'ouverture des différents lieux de visites et d'activités (musées, salles de spectacle, établissements etc.). Les prestations proposées à la vente par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs sont valables dans la limite des disponibilités. Les billets achetés sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande le Client 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 ont lieu aux dates et heures mentionnées. Il est conseillé au participant d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie. Le lieu est précisé pour chaque prestation.

La durée des prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le Prestataire de loisirs.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents Prestataires de loisirs 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.

En cas de fermeture imprévue d'un Prestataire de loisirs, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'une prestation qui n'est pas due à son propre fait et ne procédera par conséquent à aucun remboursement.

Article 4 – Utilisation des billets

Les billets sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure s'ils sont précisés pour les participants mentionnés lors de la réservation. 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. Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Dans le cas d'un tarif réduit, le Client doit être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des billets.

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

Les billets aussi appelés e-billets pourront être présentés :

- Sur tablette ou smartphone
- Sur une feuille A4

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Chaque achat donnera lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un code-barres. Il pourra être vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la Prestation.

Le Prestataire de loisirs peut refuser l'accès à la prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression correspondante.

Le Prestataire de loisirs n'est notamment pas obligé de vérifier l'identité de la personne présentant le billet. Le Prestataire de loisirs n'est pas tenu également de vérifier l'authenticité du billet imprimable dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

Article 5 – Modification, interruption, annulation

5.1 Du fait du Client :

Les billets ne sont pas remboursables, même en cas de perte ou de vol, ils ne sont ni repris, ni échangés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la prestation par le Client ou de non-présentation du Client sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

5.2 Du fait du prestataire :

Si avant la date prévue du début de la prestation, le Prestataire de loisirs se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la prestation, le Client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Prestataire de loisirs d'annuler la prestation, un report de l'activité sera proposé au Client.

Les Prestataires de loisirs peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et / ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le Client est remboursé intégralement.

L'insuffisance du nombre de participants pour certaines prestations peut être un motif valable d'annulation. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication (flyers et site Internet). Cette décision sera communiquée au Client au plus tard la veille de la prestation initialement prévue. Dans ce cas, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ou le Prestataire de loisirs rembourse la totalité des sommes versées correspondantes.

Les événements non organisés par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se déroulent sous la seule responsabilité du Prestataire de loisirs. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable et ne sera pas lui-même tenu à un quelconque remboursement, qui ne peut être effectué que par le Prestataire de loisirs.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour lequel le Client a réservé, il accepte que l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs puisse utiliser les coordonnées que le Client a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs aura lui-même été prévenu par le Prestataire, L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

Si exceptionnellement, la prestation réservée n'était plus disponible, le prestataire ou l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs s'engage à proposer un report de la prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

D'autre part, en cas d'interruption d'un festival, spectacle, activité, visite... au-delà d'une demi-heure avant le début de la prestation, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LA BILLETTERIE PLACÉE

Certains spectacles ou concerts sont accessibles en places numérotées ou en zones définies. Les présentes conditions particulières s'appliquent à tout achat de tels billets placés. Les présentes conditions sont supplétives des conditions particulières applicables à la réservation de prestations de loisirs stipulées ci-dessus, ces dernières étant applicables pour le surplus à tout achat de billet placé, en sus des CGV.

Article 1 – Plan de salle et localisation des places

La localisation des places est indiquée sur un plan de salle. Toutefois, en fonction de la dimension réelle de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places.

Article 2 – Disponibilité des places / billets

Le Client est informé, en temps réel, de la disponibilité des places restantes. Dans l'hypothèse d'une indisponibilité de tout ou partie des billets souhaités par le Client dans la catégorie indiquée, il lui sera proposé des places dans une autre catégorie. Si le nombre de places demandé est supérieur au nombre de places disponibles dans la catégorie choisie ou dans une autre catégorie proposée, il est possible selon les disponibilités de choisir des places non contiguës.

En fonction de la disponibilité, le Client peut se voir proposer des billets répartis entre la catégorie souhaitée et d'autres catégories ou encore des billets correspondant à des emplacements qui ne sont pas situés côte à côte. Il est donc conseillé de bien vérifier l'emplacement et la catégorie des billets de manière individuelle avant de valider sa commande (type de billet par catégorie/localisation).

Le Client peut se voir proposer différents types de billets :

- Des billets correspondant à des places assises numérotées
- Des billets faisant partie de plusieurs catégories correspondantes chacune à différentes zones de la salle, lesquels peuvent être ou non numérotés
- Des billets correspondant à des places debout et/ou assises libres dans l'ensemble de la salle.

Dans le panier, le Client peut vérifier que les places choisies correspondent bien à son souhait. Si ces places ne conviennent pas au Client, il a la possibilité de les annuler, tant que le règlement n'a pas été effectué. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et définitive, donc non remboursable.

Article 3 – Nombre de places

Le nombre total de places vendues par événement ne peut être supérieur au nombre fixé par le prestataire, lequel sera, le cas échéant, indiqué pour chaque événement.

Il est précisé que les organisateurs peuvent prévoir des conditions d'utilisation des billets et/ou un règlement. Toute acquisition de billet emportera obligation pour le Client d'en respecter les termes. Il est possible, en fonction de chaque événement, que le prestataire, ou à défaut l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs, détermine un nombre de billets maximum cumulés par achat, lequel sera précisé le cas échéant. Un même Client ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour s'en affranchir.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PACKAGES DE PRESTATIONS AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les présentes conditions particulières sont applicables en sus des CGV à tout achat de forfait de prestations comprenant au minimum deux prestations de nature différentes (loisirs et hébergement par exemple). Les présentes conditions particulières complètent les conditions particulières applicables à chaque prestation comprise dans le forfait qui demeurent applicables à chaque type de prestation individuellement, dès lors qu'elles ne sont pas contredites par les présentes, toujours en sus des dispositions des CGV non contredites.

Article 1 – La description des forfaits

Les forfaits de prestations mis en ligne sur le site internet font l'objet d'une description détaillée, avec la plus grande exactitude et d'une manière précise et loyale. Ce descriptif détaillé permet au Client de connaître les caractéristiques essentielles des prestations incluses dans le forfait, conformément aux dispositions de l'article L111-1 du code de la consommation et aux articles R. 211-3 et suivants du code du tourisme. L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs communique au Client de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour avec les dates et lorsque le logement est compris le nombre de nuitées,
- Les informations relatives au transport le cas échéant,
- Les informations relatives aux repas : s'ils sont fournis ou non et si oui leurs caractéristiques,
- La description des prestations comprises dans le tarif : les caractéristiques de la prestation, la date et le lieu, les conditions éventuelles d'accès, les éventuelles limites d'âge, l'éventuel niveau requis pour y participer dans un certain domaine, le fait que la réservation peut être annulée à défaut d'un nombre suffisant de participants, etc.
- Si un hébergement fait partie des prestations, la description de l'hébergement : Les caractéristiques essentielles, la catégorie touristique de l'hébergement, la disponibilité par date, le type d'hébergement, le nombre d'unités, le nombre de personnes pouvant être logées, l'état de l'hébergement, la situation géographique, etc. Pour les locations meublées, il est précisé au client s'il s'agit d'une annonce de particulier ou d'un professionnel.
- La disponibilité de chaque prestation selon la date et l'heure choisies.
- Si les prestations sont fournies au voyageur en tant que membre d'un groupe et le cas échéant la taille approximative du groupe.
- La langue dans laquelle les services seront fournis.
- Les informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur.
- Les informations relatives à l'identité des professionnels, à leur dénomination sociale, à leurs coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à leurs activités qui proposent les prestations incluses ainsi que celles de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs.
- Les photos relatives à l'activité le cas échéant.
- Le prix T.T.C. total comprenant toutes les prestations décrites.
- Les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter.

- Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur.
- Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint.
- Une mention indiquant que le Client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14.
- Les informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le Client ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.
- L'existence de règles de bonne conduite, cautions et garanties financières.
- La possibilité de recourir à un médiateur et les modes de règlement des litiges.

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs se réserve le droit de corriger à tout moment toute erreur de disponibilité et de prix ou de modifier la disponibilité ou le prix des prestations sur son site web avant qu'une réservation ne soit effectuée.

Les descriptifs et les photos sont non contractuels.

Article 2 – Conditions de réalisation des prestations

a. Pour l'hébergement :

Les prestations d'hébergements incluses dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les services touristiques inclus dans le forfait sont précisés sur l'offre préalable.

b. Pour les activités culturelles et de loisirs :

Les prestations de loisirs comprises dans le forfait pour le prix total sont exclusivement celles précisées dans la description du forfait pour le nombre de personnes indiqué, à l'exclusion de toutes autres activités ou services, notamment accessoires.

c. Pour les prestations relatives aux repas :

Les informations concernant les menus et les restaurants compris dans la prestation sont données à titre indicatif. Des menus, de qualité équivalente, dans des restaurants différents pourront être substitués le jour de la prestation, ce qui est expressément accepté par le Client.

d. Dispositions pour la clientèle « Groupes » :

Sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs, le lieu de rendez-vous est indiqué dans les bons d'échanges envoyés au Client, et rappelé dans le contrat. Le Client doit s'assurer que chaque participant possède les capacités physiques et mentales pour participer aux activités composant la prestation, ce qui est expressément accepté par le Client. En tout état de cause, il sera proposé un menu unique pour l'ensemble des participants lorsqu'une prestation de repas est comprise dans le forfait. Sauf indication particulière, la présence d'un accompagnateur est en option.

e. Bon(s) d'échange(s) :

Dès la réservation confirmée et environ une semaine avant la prestation, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs adresse au Client et au(x) prestataire(s) le(s) bon(s) d'échange, nominatif(s) et non cessible(s), permettant de participer aux différentes prestations comprises dans le forfait. Le Client devra le(s) remettre lors de son passage chez chaque prestataire. Le Client et le(s) prestataire(s) y retrouveront chaque prestation réservée, la date de la prestation ou de séjour ainsi que le(s) lieu(x) de rendez-vous fixé(s) au préalable par l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs, et les coordonnées téléphoniques respectives. En cas d'arrivée tardive, le Client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) figurant sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

Article 3 – Paiement

Toute réservation ne peut être confirmée que sous réserve du paiement de la totalité du forfait ou d'un acompte, selon ce qui est indiqué au moment de la réservation. En cas d'acompte, le règlement du solde du prix doit intervenir 30 jours avant le début de la première prestation prévue dans le forfait.

Article 4 – Conditions d'annulation

4.1 Du fait du client ou du bénéficiaire :

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 à sejour@destination-hautdoubs.com , ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OFFICE DE TOURISME DU PAYS DU HAUT-DOUBS, 6, Place Xavier Authier, 25370 METABIEF, et ce, dans les meilleurs délais.
- Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit selon le délai de prévenance :
 - o 30 jours et plus avant la date d'arrivée : 30 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client
 - o De 29 à 8 jours avant la date d'arrivée : 60 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client
 - o 7 jours et moins inclus avant la date d'arrivée : 100 % du prix total du séjour réservé reste dû par le Client

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.

4.2 Du fait du prestataire :

Le forfait réservé pourra faire l'objet d'une annulation conformément à l'article L. 211-14, III du code du tourisme. Le cas échéant, l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs procédera au remboursement intégral des paiements effectués par le Client. Aucune indemnité ne sera due si l'annulation est la conséquence d'un nombre insuffisant de participants par rapport au nombre



minimal annoncé lors de la conclusion du contrat ou si elle est la conséquence de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 5 – Réclamations

Toute réclamation concernant l'exécution des prestations pourra être adressée à l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs aux coordonnées suivantes : 03 81 49 13 81 - sejour@destination-hautdoubs.com

L'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs fera ses meilleurs efforts pour remédier aux difficultés rencontrées avec le concours du ou des prestataires concernés.



Annexe 1 – Liste des points d'accueil de l'Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs

Bureau d'Information Touristique de Pontarlier

14 bis, Rue de la Gare
25300 PONTARLIER

Bureau d'Information Touristique de Métabief

6, Place Xavier Authier
25370 METABIEF

Bureau d'Information Touristique de Malbuisson

69, Grande Rue
25160 MALBUISSON

Bureau d'Information Touristique des Fourgs

1, Parking de La Coupe
25300 LES FOURGS

Bureau d'Information Touristique de Mouthé

3 bis, Rue de la Varée
25240 MOUTHE

Bureau d'Information Touristique de Montbenoit

4, Rue du Val Saugeais
25650 MONTBENOIT