

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'Office de Tourisme du Pays d'Uzès est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM030160001 depuis le 16/02/2016. En vertu de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, les conditions générales de vente sont fixées par l'article R.211-12 du code du Tourisme qui précise que « les dispositions de articles R.211-3 à 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L.211-1 ».

Article R.211-3 Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. Article

R.211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4** Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. **Article R.211-5** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi

que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7** L'acheteur peut 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. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été

informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celle-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

**1 – Définition**

**La SPL Destination Pays d’Uzès - Pont du Gard** organisme local de tourisme, peut se livrer, conformément à la loi du 13 juillet 1992, dans l’intérêt général, à l’organisation et à la vente de voyages ou de séjours de tous types de prestations de services touristiques et de loisirs dans sa zone d’intervention.

**1-a Responsabilité**

**La SPL Destination Pays d’Uzès - Pont du Gard** qui offre à un client des prestations, est l’unique interlocuteur de ce dernier et répond devant lui de l’exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. **La SPL Destination Pays d’Uzès - Pont du Gard** ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure, de nuisance du fait de toute personne étrangère à l’organisation venant perturber, interrompre ou encore empêcher le séjour, la visite ou le déroulement de la prestation.

**La SPL Destination Pays d’Uzès- Pont du Gard** ne peut être tenu responsable à l’égard de ses clients des manquements, des omissions, liés à la qualité de la prestation fournie par son ou ses prestataires.

La responsabilité de **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** ne pourra pas être engagée en cas de vol ou de dégradation d’effets personnels présents dans les logements, y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les véhicules, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de l’hébergement et de la ville. Les dispositions du Code Civil (art 1952 et suivants) relatives à la responsabilité civile des hôteliers ne seront pas appliquées à la présente.

De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l’encontre de **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** en cas d’accident, de blessure, maladie ou décès subis par les clients, dans la pratique d’activités sportives ou autres, se déroulant localement, ou lors de déplacement sur des sites touristiques programmé par **la SPL Destination Pays d’Uzès- Pont du Gard**.

Le client devra vérifier qu’il a bien souscrit une assurance Multirisques et Responsabilité Civile ainsi qu’une extension de son assurance habitation auprès d’une compagnie notoirement solvable, dont il devra pouvoir justifier à la demande de **la SPL Destination Tourisme du Pays d’Uzès – Pont du Gard**

**1.b Scolaires – Mineurs de moins de 16 ans et responsabilité:**

Lors des sorties scolaires, les élèves restent placés sous l’autorité et la responsabilité des enseignants et accompagnateurs, durant toute la durée de la visite. Les mineurs de moins de 16 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leur séjour.

**2 – Durée de la prestation et retard**

Le client signataire d’un contrat conclu avec **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d’un quelconque droit au maintien dans les lieux à l’issue de la prestation. Le temps de service du guide commence à l’heure réservée. Tout retard correspondant à un temps d’attente pour le guide sera compté dans son temps de service. Si l’attente se prolonge au-delà d’une heure, et ceci sans avertissement préalable, le rendez-vous est considéré comme annulé. La facturation reste néanmoins effective dans sa totalité.

En cas d’impossibilité ou d’arrivée tardive, le client s’engage à avertir **la SPL Destination Pays d’Uzès- Pont du Gard** dont les coordonnées lui ont été communiquées lors de la réservation et figurent sur le contrat.

**3 – Réservations**

Toute réservation de visite guidée ne sera enregistrée qu’à réception du formulaire de réservation récapitulatif toute la prestation achetée dûment signé et comportant la mention « bon pour accord ». La réservation ne devient ferme et définitive qu’à réception du règlement correspondant à la totalité des prestations vendues.

Le règlement dans son intégralité devra s’effectuer en euros au plus tard 21 jours avant la date de la prestation.

En cas de réservation de moins d’une semaine, l’intégralité du montant de la prestation est demandée.

Dès réception du solde, **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** transmettra au client les Bons d’Échange relatifs aux prestations réservées. Le Bon d’Échange doit être remis impérativement au prestataire concerné.

**4 - Moyen de paiement**

Le client a la possibilité d’utiliser les moyen de paiement mis à sa disposition : Carte Bancaire, Virement, Espèces, Bon de commande (*uniquement les professionnels du Tourisme, Entreprises et Administrations Publiques*) , Chèques vacances, Mandat administratif (*à remettre à la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard au plus tard 15 jours avant la date de la prestation*) et chèque bancaire à l’ordre de **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard**.

**5 – Modification**

**5-a Modification d’effectif du fait du client.**

Toute modification du nombre des participants doit faire l’objet d’un écrit (mail, courrier). Les demandes de modification survenues moins de 48 heures avant la date de la prestation, pourront faire l’objet d’une indemnisation de 50% du montant de la prestation de l’effectif manquant.

**5-b Modification du fait de la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard.**

Lorsqu’avant la date du début de la prestation, **la SPL Destinations Pays d’Uzès – Pont du Gard** se trouve contraint d’apporter une modification à l’une des éléments essentiels du contrat, l’acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuels subis et après avoir été informé par **la SPL Destination Pays d’Uzès- Pont du Gard** par téléphone ou courriel, a la possibilité de : soit résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées, soit accepter la modification ou la substitution proposée par **la SPL Destination Pays d’Uzès- Pont du Gard** dans ce cas un avenant au contrat précisant les modifications sera signé par les deux parties.

**6 - Annulation du fait de la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard.**

Lorsqu’en cours de prestation, **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** se trouve dans l’impossibilité de fournir les prestations prévues au contrat, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, il proposera au client une prestation de substitution ou le remboursement des prestations non honorées. Si la prestation acceptée par l’acheteur est de qualité inférieure, **la SPL Destination Pays d’Uzès - Pont du Gard** lui remboursera la différence. Ces dispositions ne s’appliquent pas lorsqu’un accord amiable ayant pour objet l’acceptation par le client d’une prestation de substitution proposée par **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** est conclu.

**7 - Annulation du fait du client :**

Toute visite guidée annulée dans un délai de moins de 72 heures avant la prestation sera facturée en totalité. Toute annulation devra faire l’objet d’un écrit (mail, courrier).

Les annulations concernant les excursions journée, week-ends, séjours et tous produits touristiques packagés pour les groupes et individuels, entraînent des retenues en rapport avec les délais suivants :

- de 30 à 21 jours avant la date prévue : 45% du montant total de la prestation
- de 20 à 14 jours avant la date prévue : 65% du montant total de la prestation
- de 13 à 8 jours avant la date prévue : 85% du montant total de la prestation

Désistement à moins de 8 jours 100% du montant total de la prestation

**La SPL Destination Pays d’Uzès - Pont du Gard** se réserve le droit de déduire les pénalités directement des sommes déjà perçues et restituera le solde au client.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non présentation.

En cas d’interruption de la prestation, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**8- Prestation de guidage**

Les visites du centre historique d’Uzès, de la Vallée de l’Eure, du site du Pont du Gard et des villages du Pays d’Uzès Pont du Gard sont conduites par des guides conférencier(e)s indépendant(e)s et agréés par le Ministère de la Culture. Les visites guidées du Duché sont conduites par le personnel salarié du Duché. Les visites guidées du Haras National d’Uzès sont dispensées par des guides indépendant(e)s spécialisé(e)s en hypologie.

**8.a - Visite bilingue**

Si un guide doit réaliser une visite bilingue, le tarif de la visite est majoré de 25%, sur la base des tarifs de la visite en Français.

**8.b – Entrées & Sites touristiques**

En cas de visite guidée de sites touristiques dont l’entrée est payante : Ex : Pont du Gard, Jardin Médiéval..., un supplément pour les entrées est facturé en sus du prix de la prestation du guide.

**8.c - Repas du guide** : est pris en charge par le groupe dans la cadre d’une prestation à la journée, si ce dernier n’est pas pris en charge par le groupe, une indemnité de 15 € sera facturée.

**8.d - Prestation ½ journée comprend 2 visites** au choix entre la visite du centre historique d’Uzès, La Vallée de l’Eure, Le site du Pont du Gard et doit s’inscrire dans la demi-journée (matin ou après-midi) pour une durée de 3h30.

**8.e - Prestation journée comprend 3 visites** au choix réparties entre la matinée et l’après-midi.

**Au-delà de 50 personnes la réservation d’un deuxième guide est obligatoire.**

**9 - Dommages** Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait lors de son séjour et ou de ses visites.

**10 - Litiges et réclamations**

Toute réclamation éventuelle durant le séjour ou l’activité du client doit être signalée immédiatement à **la SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard**, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. S’il ne peut être résolu sur place, toute réclamation doit parvenir à **la SPL Destinations Pays d’Uzès – Pont du Gard** sous 15 jours. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclosée.

Tout litige portant sur l’application des présentes conditions et n’ayant pas trouvé d’issue amiable, sera porté devant les juridictions compétentes

**1 - Données personnelles**

Le client dispose d’un droit d’accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l’exercer, il lui suffit de s’adresser à **La SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** Adresse Chapelle des Capucins – Place Albert 1<sup>er</sup> – BP 13129 – 30700 UZES Cedex

Email : [receptif@pays-uzes-tourisme.com](mailto:receptif@pays-uzes-tourisme.com)

**12 – Mention légale - Responsabilité civile et professionnelle**

**La SPL Destination Pays d’Uzès – Pont du Gard** est une société publique locale. Immatriculation Atout France n°IM030160001, Responsabilité civile Professionnelle n° 75519504 auprès de AXA - 69006 LYON. RCS Nîmes 834 398 729- N°TVA intra FR 37 834 398 729

**Siège social** : Place des Grands Jours - 30210 Remoulins - Tél. : +33 (0)4 66 37 22 34 - [info@ot-pontdugard.com](mailto:info@ot-pontdugard.com) –

**Siège Administratif et courrier** : Chapelle des Capucins - Place Albert 1<sup>er</sup> – BP 13129 - 30703 UZES Cédex – Tél. : +33 (0)4 66 22 68 88 – [info@pays-uzes-tourisme.com](mailto:info@pays-uzes-tourisme.com)