

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Reproduction des articles R.211.3 à R.211-11 du Code de tourisme

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 quels éléments. 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 préjuger 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 préjuger 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 préjuger 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 celles-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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

En aucun cas, O.T.F et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

ARTICLE 2 : DURÉE DU SÉJOUR

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

ARTICLE 3 : RESPONSABILITÉ

La Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est responsable dans les termes de l'article 23 et de la loi du 13 juillet 1992 qui stipule: « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

ARTICLE 4 : RÉSERVATION

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour, les frais de dossier et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau avant la date limite figurant sur le contrat.

ARTICLE 5 : RÉGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser à la Centrale de Réservation le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article 98 alinéa 10.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE 6 : INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article 98.

ARTICLE 7 : BON D'ÉCHANGE

Dès réception du solde, le ou les « Bon(s) d'échange » sera (ont) adressé(s) au client. Ce dernier devra remettre le ou les « bon(s) d'échange au(x) prestataire(s) à son arrivée.

ARTICLE 8 : ARRIVÉE

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le « bon d'échange ». Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 9 : ANNULATION OU INTERRUPTION DU FAIT DU CLIENT :

1° Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou mail à la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau.

La somme remboursée (à l'exception des frais de dossier) sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation avec au minimum : 25 €.

- annulation entre le trentième et le vingt et unième jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix de la prestation

- annulation entre le vingtième et le huitième jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation

- annulation entre le septième et le deuxième jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation

- annulation moins de deux jours avant le début de la prestation, il sera retenu 100 % du prix de la prestation

Dans tous les cas, les frais de dossier ainsi que l'assurance annulation ne seront pas remboursés.

2° Interruption de la prestation par le client

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement

ARTICLE 9 BIS : ANNULATION OU INTERRUPTION DU FAIT DU CLIENT - SPECIFICITES SERVICE GROUPES

1° Annulation du fait du client

Si la prestation achetée porte sur l'accueil d'un groupe avec nuitées, l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau appliquera les Conditions Générales de Vente de l'hébergeur concerné. Les CGV seront envoyées au client avant la signature du contrat pour qu'il en prenne connaissance. Elles devront être retournées au service production acceptées.

Concernant les activités proposées lors du séjour ou de la journée, si la demande d'annulation est faite 12 jours avant, elle sera acceptée sans frais et avec remboursement ; toute demande d'annulation dans les 11 jours précédent ne donnera lieu à aucun remboursement et 100 % du prix de la prestation sera du.

2° Interruption de la prestation par le client

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement

ARTICLE 10 BIS : ABSENCE DE DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de sept jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date déterminée. En conséquence les prestations réservées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation (article 9) et de modification (article 10) des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 10 : MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Le client ne peut, sauf accord préalable de la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau modifié de son propre chef le déroulement de son séjour. Les frais des modifications non acceptés par la Centrale de Réservation restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ses propres modifications.

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait différent, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil disponible, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires non-inscrits, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la prestation reste acquis à la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau.

ARTICLE 11 : ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Si la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit informer le client par lettre recommandée avec avis de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu' est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client de l'annulation ou d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

ARTICLE 11 BIS : ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR – SPECIFICITES SERVICE GROUPE

Si la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit informer le client par mail. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu' est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client de l'annulation ou d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

L'office de tourisme dégage toutefois sa responsabilité au cas où le programme serait annulé en cas de force majeure et pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, conditions météo, fermeture de sites, intervenants...). Dans tous les cas, l'office de tourisme de la Vallée d'Ossau mettra tout en œuvre pour proposer à son client des activités de substitution. Un devis sera alors proposé ; Les suppléments seront à la charge du client et si au contraire, les activités proposées étaient moins coûteuses, le client serait remboursé de la différence.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Lorsqu' avant la date prévue du début de la prestation, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, par lettre recommandée avec accusé de réception :

Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ; Soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée 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 le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR – SPECIFICITES DU SERVICE GROUPE

Lorsqu' avant la date prévue du début de la prestation, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, par lettre recommandée avec accusé de réception :

Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ; (sauf CGV particulières signées au contrat : CGV des hébergements par exemple)

Soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée 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 le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

L'office de tourisme dégage toutefois sa responsabilité au cas où le programme serait modifié en cas de force majeure et pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, conditions météo, fermeture de sites, intervenants...). Dans tous les cas, l'office de tourisme de la Vallée d'Ossau mettra tout en œuvre pour proposer à son client des activités de substitution. Un devis sera alors proposé ; Les suppléments seront à la charge du client et si au contraire, les activités proposées étaient moins coûteuses, le client serait remboursé de la différence.

ARTICLE 13 : EMPÊCHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE PRESTATION, LES PRESTATIONS PRÉVUES DANS LE CONTRAT

Lorsqu'en cours de prestation, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau , sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera une prestation de remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau lui remboursera la différence de prix. Si la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par le client pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait de la Centrale de Réservation de l'Office du Tourisme de la Vallée d'Ossau.

ARTICLE 13 BIS – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES – SPECIFICITE SERVICE GROUPE

Le client pourra consommer des prestations supplémentaires hors contrat, sur place qui lui seront facturées à l'issue de son séjour. Le responsable du groupe sera habilité par la collectivité à signer un bon d'échange qui portera mention des prestations consommées et de leur coût.

Le client s'engage à régler à l'office de tourisme les dites prestations.

ARTICLE 14 : ANIMAUX

Tout client accompagné d'un animal domestique doit avoir obtenu l'accord préalable de la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et le cas échéant précisera 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, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE 15 : CAUTIONS

A l'arrivée dans les lieux du séjour, le client devra remettre au propriétaire ou son représentant, une caution dégradation et éventuellement une caution ménage, dont le montant est indiqué dans la fiche descriptive du contrat de réservation. Après état des lieux de sortie, ces cautions seront restituées. En cas de départ anticipé ou d'empêchement de l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, la caution est renvoyée par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une

semaine. En cas de dégradations des lieux du fait du client, un devis de réparation, ou de remplacement sera établi, et les travaux seront ensuite facturés au client.

ARTICLE 16 : ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. La Centrale de Réservation est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

ARTICLE 17 : RÉSERVATION EN LIGNE - SITE INTERNET OFFICE DE TOURISME

Après avoir sélectionné la prestation choisie, rempli le formulaire comprenant toutes ses coordonnées, et effectué le règlement par carte bancaire, le client confirme sa commande en validant la 4ème et dernière étape. Il déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause.

Les systèmes d'enregistrement automatiques mis en place par le vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation. Le client recevra ensuite une confirmation de réservation par courrier électronique. Le règlement du solde, pourra être effectué par carte bancaire via le site internet, ou bien par chèque ou ANCV par voie postale.

ARTICLE 18 : USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS

Conformément à la loi 94-664 du 04 août 1994, les offres présentées sur le Site Internet à destination de la clientèle française sont rédigées en langue française. Des traductions commerciales en langues étrangères de tout ou partie des rubriques figurant sur les versions étrangères du Site Internet peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.

ARTICLE 19 : LITIGES - RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau dans les 7 jours qui suivent la date de réalisation de la prestation. En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau s'engage à soumettre le différent au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme qui s'efforcera par tous les moyens de trouver un accord amiable. En cas de litiges, les Conditions Générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions générales de vente.

ARTICLE 20 : ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau a souscrit une assurance Responsabilité Civile auprès de la MAIF – Contrat N°4145179B

Forme Juridique : EPIC - N° SIRET : 828 510 164 00035

Immatriculé au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IMO 64190004

Garantie Financière : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION – Contrat N°4000 716 586/

Siège Social : Maison de la Vallée d'Ossau – 64440 LARUNS - Téléphone : 05 59 05 10 50

Conformément à la loi « informatique et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la Centrale de Réservation et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.