

# Conditions de vente de prestations touristiques

## Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait vendus sur place ou par téléphone.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

L'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.

Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APS [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme, 15 Avenue Carnot - 75017 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme.

[Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) article L.211-2 II.]

## Formulaire d'information standard pour les excursions à la demi-journée ou journée et les visites guidées.

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat.

Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme (l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme, 15 Avenue Carnot - 75017 Paris).

## Conditions de vente particulières de l'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne.

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'office de tourisme à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Autorisation n°IMO 32 13 0001 délivrée à l'office de tourisme. Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral Adresse : 3, place de la République BP 20174, 32000 AUCH. L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès d'Abeille Assurances – 20, Avenue de la Marne – BP 90585- 32022 AUCH CEDEX 09. La garantie financière est apportée par l'APS, l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme, 15 Avenue Carnot - 75017 Paris.

### Article 1 – Cadre légal

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. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas ADN Tourisme 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 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée par email à l'adresse [receptif@auch-tourisme.com](mailto:receptif@auch-tourisme.com) ou par téléphone au 05.62.05.00.22.

La réservation sera considérée comme validée qu'à compter de :

- La réception du contrat daté et signé,
- La réception de la somme indiquée sur la facture (acompte ou solde).

### Article 3 – Réservation

La réservation est confirmée lorsque l'office de tourisme réceptionne le contrat signé par le client et le montant mentionné sur la facture (acompte ou solde).

#### 3-1 Pour les séjours individuels avec hébergement

A la réservation, un acompte de 50% est demandé et la facture de solde sera adressée à J-30.

Si la réservation intervient à moins de 30 jours de la prestation, le total de la prestation sera facturé sans demande d'acompte.

A 30 jours de la prestation, l'engagement reste ferme et définitif.

Certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit, nous vous remercions donc de prendre vos précautions.

#### 3-2 Pour les séjours groupes avec hébergement

A la réservation, un acompte de 30% est demandé et la facture de solde sera adressée après la prestation.

Si la réservation intervient à moins de 30 jours de la prestation, le total de la prestation sera facturé sans demande d'acompte.

A 30 jours de la prestation, l'engagement reste ferme et définitif sur le nombre de participants.

Certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit, nous vous remercions donc de prendre vos précautions.

#### 3-3 Pour les excursions à la journée ou demi-journée groupes

A la réservation, un acompte de 30% est demandé et la facture de solde sera adressée après la prestation.

Si la réservation intervient à moins de 30 jours de la prestation, le solde sera facturé après la prestation.

A 15 jours de la prestation, l'engagement sur le nombre de participants reste ferme et définitif.

#### 3-4 Pour un guide privé sur demande groupes ou individuels

A la réservation, un acompte de 30% est demandé et la facture de solde sera adressée après la prestation.

Si la réservation intervient à moins de 30 jours de la prestation, le solde sera facturé.

A 15 jours de la prestation, l'engagement sur le nombre de participants reste ferme et définitif.

### Article 4 – Prix

Sauf stipulation contraire dans le descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, le prix ne comprend pas : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles, le transport, les suppléments guidage pour les dimanches, jours fériés, ou visites en langues étrangères.

### Article 5 – Gratuité

Pour les excursions à la journée ou demi-journée, une gratuité est attribuée toutes les 20 personnes payantes (chauffeur et accompagnateur compris).

### Article 6 – Règlement

Toute réservation fait l'objet du règlement d'un acompte ou de la totalité de la prestation selon les modalités définies dans le contrat. La réservation sera confirmée à réception de la somme due.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.

En chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Régisseur de l'office de tourisme du Grand Auch ».

Par virement : suivant le RIB communiqué sur la facture d'acompte ou de solde.

Dès la réservation confirmée, l'office de tourisme adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

### Article 7 – Durée de la prestation

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

### Article 8 – Retard et dépassement d'horaire

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat établi par l'office de tourisme.

En cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'office de tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 05.62.05.22.89 ou directement le guide conférencier si ces coordonnées lui ont été communiquées.

Tout retard et dépassement de visite sur l'horaire prévu, supérieur à 30 minutes, sera facturé sur la base de 21 euros de l'heure et réglé sur place. En cas de refus, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation.

### Article 9 – Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation contractée par le client.

## Article 10 – Conditions d'annulation

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par email à l'adresse [receptif@auch-tourisme.com](mailto:receptif@auch-tourisme.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne, 3 place de la République- BP 20174 – 32003 AUCH CEDEX.

Conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant le respect des conditions suivantes (valable pour une annulation partielle ou totale) :

### 10-1 Pour les séjours individuels avec hébergement

- A plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement total,
- A moins de 30 jours avant le début de la prestation : facturation de la prestation totale.

### 10-2 Pour les séjours groupes avec hébergement

- A plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement total,
- A moins de 30 jours avant le début de la prestation : facturation de la prestation totale.

### 10-3 Pour les excursions groupes à la journée ou demi-journée

- A plus de 15 jours avant le début de la prestation : remboursement total,
- De 14 jours à 48h avant le début de la prestation : facturation de l'acompte (30% de la prestation totale),
- A 48h du début de la prestation : facturation de la prestation totale.

### 10-4 Pour un guide privé sur demande groupes ou individuels

- A plus de 15 jours avant le début de la prestation : remboursement total,  
A 15 jours de la prestation : engagement ferme sur le nombre de personnes. Si annulation partielle en deçà : l'acompte des personnes absentes sera facturé.
- De 14 jours à 48h avant le début de la prestation : facturation de l'acompte (30% de la prestation totale),
- A 48h du début de la prestation : facturation de la prestation totale.

Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation a lieu. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

En cas d'interruption du séjour par le client, il n'est procédé à aucun remboursement sauf sur présentation d'un justificatif attestant un cas de force majeure ou dans le cas de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables au lieu de séjour.

Si l'office se voyait dans l'obligation d'annuler, le client serait remboursé des sommes versées.

## 10-5 – Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais lorsqu'une annulation est imposée par un cas de force majeure tel que – à titre indicatif, un conflit armé, une injonction impérative des pouvoirs publics, un confinement lié à la pandémie de CODIV-19 c'est-à-dire de d'un événement imprévisible, qu'il est impossible de surmonter.

## Article 11 – Modification

### 11-1 – Du fait de l'office de tourisme

Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites. L'office de tourisme se réserve le droit de modifier les circuits après en avoir avisé au préalable le client.

### 11-2 – Du fait du client

Toute demande de modification de la prestation devra parvenir par email à l'adresse [receptif@auch-tourisme.com](mailto:receptif@auch-tourisme.com) et devra faire l'objet d'un accord préalable avec l'office de tourisme.

L'office de tourisme se réserve le droit de refuser une demande de modification ou d'appliquer des frais supplémentaires s'il l'a jugé trop abusive.

## Article 12 – Service des guides

Les prestations guidées sont assurées par des guides conférenciers diplômés par le Ministère de la Culture.

Pour préserver la qualité de la visite, le nombre de participants est limité à 35 personnes maximum par guide-conférencier (25 personnes pour la visite du musée des Amériques – Auch, 16 personnes pour les visites sensorielles).

Dans la mesure des disponibilités, les langues étrangères pratiquées sont : l'anglais et l'espagnol.

## Article 13 – Assurances

Lors de votre réservation, l'office de tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque. Nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix, qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation.

Il est aussi possible de contracter une assurance annulation auprès du groupe ELVIA – 153, rue du Faubourg Saint-Honoré – 75381 Paris cedex 08. Tél. : 01 42 99 02 99 – Fax : 01 42 99 02 52 – email : [elvias.fr@elviatravel.com](mailto:elvias.fr@elviatravel.com).

## Article 14 – Protection des données personnelles

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de promotion et de sollicitation ou dans le cadre d'enquêtes de qualité. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un email à l'adresse [receptif@auch-tourisme.com](mailto:receptif@auch-tourisme.com), en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ces données vous concernant.

Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser vos informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## Article 15 – Litige

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter du début de la prestation, par lettre recommandée, à l'office de tourisme. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du Grand Auch.

L'inscription à l'une des prestations proposées par l'office de tourisme du Grand Auch Cœur de Gascogne implique l'acceptation des conditions particulières de vente.