

Office de tourisme

2, Avenue du Maréchal Leclerc - 07700 Bourg-Saint-Andéol
+33 (0)4 75 54 54 20
contact@rhone-gorges-ardeche.com

Service réceptif

2, avenue Mendès France - 07220 Viviers
receptif@rhone-gorges-ardeche.com

**Conditions Particulières de Vente pour les Individuels.
Séjours et activités touristiques
de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche
au 30/04/2021**

Préambule

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche préalablement à la signature du contrat, notamment, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions particulières de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

Article 1 : Réservation

1-1 Dispositions générales

Toute commande de prestations implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions particulières de vente. Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent à toute réservation individuelle de produits mis en place par l'office de tourisme et/ou d'activités touristiques effectuées auprès de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche :

- via le site Internet www.rhone-gorges-ardeche.com
- via le service réceptif : receptif@rhone-gorges-ardeche.com
- au comptoir des bureaux d'informations touristiques de Saint-Martin-d'Ardèche, Bourg-Saint-Andéol, Larnas et Viviers pendant les horaires d'ouverture sous réserve de fermeture exceptionnelle (consultez notre site internet : www.rhone-gorges-ardeche.com)

1-2 Réservation de séjours et activités touristiques

La réservation deviendra effective :

1/Pour une réservation en ligne :

- Lorsque le client aura validé son achat en acceptant les conditions particulières et générales de vente.

- Lorsque le règlement en ligne du client aura été accepté

2/Pour une pré réservation et/ou une réservation via le service réceptif :

- Lorsque le client aura signé le contrat de vente en acceptant les conditions particulières et générales de vente
- Lorsque le règlement dans sa totalité aura été effectué en ligne ou par carte bleue.

3/Pour une réservation au comptoir :

- Lorsque le client aura signé le contrat de vente en acceptant les conditions particulières de vente
- Lorsque le règlement aura été effectué. Le règlement sera dû sur place.

Sous réserve de la disponibilité de chaque prestataire inclus dans le séjour. En effet les réservations se font en temps réel et sont soumises à un contingent de places limité périodiquement définis par les prestataires.

La réalisation de certains de nos séjours est soumise à un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants minimum n'est pas atteint, le séjour pourra être annulé par l'Office de Tourisme.

Un délai de 48 à 72h est nécessaire pour toute demande de réservation ne pouvant être confirmée immédiatement et nécessitant une réponse du/des prestataires.

Lorsque la vente sera effective, le client recevra par mail un programme détaillé, une contremarque qui servira de justificatif de la prestation réservée à son nom avec tous les bons d'échange nécessaires. Une facture lui sera remise sur demande. La contremarque et les bons d'échange devront être imprimés (ou le cas échéant téléchargés sur un téléphone portable). Ces bons d'échange devront être remis aux prestataires.

1-3 Responsabilité de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme Du Rhône aux Gorges de l'Ardèche-Siège social : 2 avenue Maréchal Leclerc – 07700-BOURG-SAINT-ANDEOL est immatriculée sous le numéro ATOUT France IM007120008 conformément aux dispositions du Code du Tourisme.

L'Office de Tourisme, qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'Office de tourisme est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des services prévus au contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services sans préjuger de son droit au recours contre ceux-ci.

Toutefois l'Office de Tourisme peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client soit à un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

1-4 Obligation du client

Les lieux de rendez-vous et horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir des prestataires. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client sera tenu pour responsable de son retard et aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

L'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un client.

Chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir et les assume donc en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche ou aux différents prestataires des accidents pouvant survenir. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'Office de Tourisme et le prestataire, lesquels ne pouvant être tenus pour responsable des accidents résultant de l'imprudence d'un membre du groupe.

Dans le cas où le client aurait des doutes sur ses capacités physiques ou sur le matériel nécessaire, il est vivement recommandé de contacter l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche pour obtenir des informations plus précises sur la prestation.

Conditions spécifiques liées à l'épidémie COVID-19

Le client s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place par l'état, par le prestataire et par l'Office de Tourisme : gestes barrière, port du masque obligatoire, distanciation sociale... Ces mesures seront rappelées par les prestataires avant le départ de la prestation.

Le client pourra se voir demandé d'apporter du matériel spécifique, comme des masques, du gel hydroalcoolique, etc.

Le guide et les professionnels intervenant sur les activités ont toute autorité pour demander aux clients de se protéger comme par exemple de garder une distance définie entre les participants ou de porter un masque.

Le guide et les professionnels peuvent décider de se séparer d'une personne qui refuserait de se plier aux règles qu'ils ont définies, exposant ainsi les autres participants. Ni lui, ni l'Office de Tourisme Du Rhône aux Gorges de l'Ardèche, cependant, ne peuvent être tenus pour responsables de l'infection d'un participant par la COVID-19, pendant le séjour.

Relatif aux réservations de visites et balades guidées organisées par l'Office de Tourisme

En ce qui concerne les visites et balades guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées et sur le billet.

Un nombre maximum de personnes est fixé par type de visite. L'Office de Tourisme se réserve le droit de le modifier à tout moment, notamment en fonction des consignes sanitaires.

Pour des questions de sécurité et/ou de confort de visites ce quota ne pourra être dépassé. L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler une visite si le nombre minimum de 4 participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client au plus tard la veille de la date de la visite initialement prévue. Une solution de remplacement pourra être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne conviennent pas, les versements seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

Pour une réservation au comptoir, le règlement sera dû sur place et un billet confirmant ladite réservation sera donné au client. Ce billet devra être présenté le jour de la visite.

Pour une réservation en ligne, le règlement devra se faire par carte bancaire sur le site de l'Office de Tourisme. Le client recevra un billet confirmant sa réservation qu'il faudra présenter le jour de la visite.

Pour toute réservation par téléphone pour les visites guidées, un paiement immédiat par carte bancaire sera demandé.

Certaines rues ou chemins sont pavés et en pente et ne sont pas accessibles aux personnes ayant des difficultés pour marcher.

Il est également fortement conseillé au client de se munir d'un chapeau et d'une bouteille d'eau lors de la prestation.

Relatif à la prestation pack Canoë et nuitée en Bivouac:

En haute saison, le bivouac de Gaud sera réservé en priorité pour la nuitée.

Lorsque la vente sera effective, le client recevra par mail ou au comptoir une première confirmation ou une contremarque.

Cette contremarque sera le justificatif de la prestation réservée à son nom.

Un deuxième mail suivra dans les 48h avec tous les bons d'échange nécessaires et le carnet de bord qui détaillera le programme et donnera les consignes de la prestation.

Le bon d'échange pour le loueur et le bon d'échange pour la nuitée au bivouac devront être imprimés (ou le cas échéant téléchargés sur un téléphone portable). Le premier devra être présenté au loueur de canoë. Le ticket pour la nuitée sera également à remettre sur place au garde sur le lieu du bivouac.

En cas de réservation au comptoir, le client aura la possibilité de retirer ses bons d'échange

directement auprès de l'agence de Saint Martin le jour qui lui aura été indiqué lors de la vente.

Les réservations par téléphone pour la prestation pack canoë avec nuitée au bivouac ne seront pas acceptées.

Le client doit apporter la preuve de sa réservation sur son lieu d'hébergement bivouac (contremarque pour la location de canoë et ticket de confirmation pour le bivouac). **A défaut de présentation de ce titre d'accès, le client se verra refuser l'accès sans dédommagement.**

Le client doit se conformer aux règles de prudence et doit respecter les consignes de sécurité et sanitaires données par le loueur de canoë avant le départ et respecter également le règlement intérieur et protocole sanitaire du Bivouac.

Il ne peut se prévaloir d'un quelconque maintien sur le site du bivouac à l'issue de la prestation.

Il est également interdiction de consommer de l'alcool ou de distribuer des boissons alcoolisées.

Le client doit retourner le matériel (canoë, pagaies...) sur le lieu de la base nautique de départ.

La perte ou la non restitution au loueur de tout matériel fera l'objet d'une facturation en fonction du prix affiché chez le loueur.

Relatif au séjour Canoë/VTT et au séjour randonnée historique dans les Gorges et nuitée au bivouac

Le client doit apporter la preuve de sa réservation auprès du prestataire et sur son lieu d'hébergement (bon d'échange ou contremarque : location de canoë, accompagnement en VTT, transfert en bus, achat du topo guide, ticket de confirmation pour le bivouac...). **Adéfaut de présentation de ces titres d'accès, le client se verra refuser l'accès sans aucun dédommagement.**

Le bivouac de Gaud sera réservé en priorité pour le séjour VTT.

Le bivouac de Gourniersera réservé en priorité pour le séjour randonnée.

Le client doit se conformer aux règles de prudence et doit respecter les consignes de sécurité et sanitaires données par les prestataires avant le départ et respecter également le règlement intérieur et protocole sanitaire du Bivouac.

Il a également interdiction de consommer de l'alcool ou de distribuer des boissons alcoolisées sur les lieux de bivouac.

Il est interdit de faire du tapage nocturne sur le site.

Le client doit rendre le matériel (canoë, pagaies...) sur le lieu de la base nautique d'arrivée.

La perte, la dégradation ou la non restitution au loueur ou à l'accompagnateur de tout matériel fera l'objet d'une facturation en fonction du prix affiché chez le prestataire.

Pour des questions de sécurité, de protocole sanitaire et/ou de confort le quota de 10 personnes pour les groupes constitués du séjour VTT ne pourra être dépassé. Par ailleurs, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler le séjour VTT si le nombre minimum de 4 participants n'est pas atteint.

Pour le séjour randonnée, le client doit absolument la veille du départ et avant de s'engager sur les passages à gués se renseigner sur la météo et sur le niveau d'eau sur le site de vigicrue/station Vallon Pont d'Arc.

<https://www.vigicrues.gouv.fr/niv3-station.php?CdEntVigiCru=20&CdStationHydro=V505401001&GrdSerie=H&ZoomInitial=1>

Le niveau doit être inférieur à - 0,7 m.

Le séjour randonnée est réservé aux randonneurs confirmés ayant toutes les capacités physiques pour pratiquer ce type d'activité.

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité, en cas d'accident si les règles de sécurité et de prudence ne sont pas respectées par le client au cours de son séjour.

Relatif au séjour « Ardèche à volonté »

La Carte Pass Ardèche comprise dans le séjour «Ardèche à volonté» comprend un nombre défini de prestations prépayées et dématérialisées donnant chacun accès à une visite libre parmi les sites partenaires, dans la limite des conditions décrites dans les supports d'information. Chaque prestation inclut l'entrée pour 1 adulte. La Carte pass Ardèche ne donne droit qu'à une seule entrée par site durant toute la validité de la carte. Préalablement à chaque visite, le détenteur présente obligatoirement la carte plastifiée de la Carte pass Ardèche pour valider son accès auprès du site partenaire concerné. La Carte pass Ardèche est strictement personnelle et nominative. La Carte pass Ardèche n'inclut ni la disponibilité (réservation) ni l'accès aux éventuelles animations proposées par les sites.

A compter de la première validation d'une prestation dans un site partenaire, la Carte pass Ardèche est valable pour 3 jours consécutifs (72h).

En cas de non consommation de tout ou partie des prestations incluses dans la Carte pass Ardèche, selon les échéances décrites ci-dessus, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamé à titre de remboursement ou de dédommagement. Les horaires d'ouverture de chaque site partenaire sont sous la responsabilité du site lui-même et sont indiqués sur les sites internet des prestataires ainsi que sur les documents individuels. Pour l'accès aux expositions temporaires présentées dans les musées partenaires et les visites-conférences et ateliers parfois organisés dans les musées, il est nécessaire de se renseigner auprès du prestataire concerné.

Les horaires étant sujets à modification, le client doit vérifier auprès de chaque prestataire, auprès de chaque site avant de s'y rendre.

Les fermetures (grèves, jours fériés...) et gratuités exceptionnelles qui pourraient intervenir dans les

établissements accessibles avec la Carte pass Ardèche n'entraîneront, ni le prolongement de la durée des cartes, ni le remboursement d'une ou plusieurs journées. En cas de vol ou de perte, la Carte pass Ardèche ne peut être remboursée.

La liste exhaustive des sites partenaires est consultable sur les supports d'information mis à la disposition du client. Elle est également détaillée sur le programme complet envoyé aux clients lors de la réservation.

La Carte Pass Ardèche ne constitue pas un billet coupe-file.

Relatif aux autres produits packagés

La réalisation de certains de nos séjours est soumise à un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants n'est pas atteint, le voyage pourra être annulé.

Dans le cas d'un séjour avec hébergement et en cas de retard du client par rapport à l'horaire annoncé, il est vivement conseillé à ce dernier de prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée.

Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. Le client devra libérer les chambres au plus tard à 12h00 le jour prévu pour son départ (sauf mention contraire sur le programme ou le règlement intérieur de l'hébergement).

Toute prestation non prévue dans le séjour doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

1-5 Informations nécessaires à la pratique du VTT, de la randonnée, du canoë et aptitudes requises.

La pratique du canoë, de la randonnée et du VTT nécessite certaines capacités physiques et équipements vestimentaires. Le client **doit avoir une bonne condition physique et ne doit pas présenter de contre-indication médicale pour la pratique de ces activités.**

L'Office de Tourisme se réserve la possibilité de refuser la vente d'un séjour si le client ne remplit pas les conditions exigées par le séjour, ou lorsque les conditions de sécurité ou les capacités physiques ne sont pas remplies.

Le port du casque homologué (pour le VTT) et **du gilet de sauvetage** (pour le canoë) fournis par les prestataires est obligatoire.

Les séjours incluant ces activités ne sont pas recommandés aux femmes enceintes.

Pour le canoë :

- **Les compétences requises sont de savoir nager et de ne pas avoir peur de mettre la tête dans l'eau.**
- Obligation de porter des tennies au pied ou des chaussures d'eau.
- Prévoir eau, T-shirt, maillot, crème solaire, chapeau, cordon à lunettes, serviette.
- En mai et en septembre, prévoir un coupe-vent.
- La prestation est interdite aux enfants de moins de 7 ans
- La prestation n'est pas recommandée aux femmes enceintes
- Equipement fourni : bateau, gilet, pagaie, bidon étanche
- **Le port du gilet de sauvetage est obligatoire**
- L'étanchéité des containers n'est pas garantie.
- La tente et le duvet au bivouac ne sont pas fournis sauf mention contraire lors de la vente

Les conditions de navigation (crue, hauteur des eaux, pluies importantes pouvant modifier les cours de la rivière...) sont régies par arrêté préfectoral (N° 07-2016-12-26-005) et sont consultables sur : http://www.ardeche.gouv.fr/IMG/pdf/arrete_pontdarc_rhone0720161226005.pdf

Le loueur se réserve donc le droit, sans préavis, de refuser le départ des embarcations réservées.

Pour le VTT :

Le séjour Canoë/VTT + nuitée en bivouac est accessible à tous et s'adresse aux personnes ayant déjà pratiqué le VTT, le niveau technique est modulable en fonction du niveau général du groupe.

Age et taille minimum requis : enfant à partir 14 ans (accompagné d'un adulte responsable) et mesurant 1,50m et plus.

Bien que la partie VTT soit proposée à vélo à assistance électrique, la pratique d'une activité sportive à la journée et l'enchaînement de deux jours de sport et d'une nuit en bivouac nécessitent une condition physique intermédiaire.

Le séjour est guidé par au minimum un moniteur VTT qualifié sur le jour 1.

Le moniteur a l'entière responsabilité du groupe, il prendra toutes les décisions nécessaires à la conduite du groupe en sécurité. Il est en mesure d'adapter l'itinéraire en fonction du niveau de pratique des participants et de modifier le programme pour raisons météorologiques.

Un véhicule d'assistance peut intervenir sur les étapes du jour 1.

Il permet également le transfert des personnes dans l'incapacité d'effectuer tout ou une partie de l'étape. Il dispose d'une caisse à outil et de pièces neuves pour assurer les remplacements et les réparations courantes. Toute casse sur le matériel sera facturée au client par le magasin de cycles.

Le séjour Canoë/VTT + nuitée en bivouac (2 jours/1 nuit) comprend :

- La location du VTAE sur le jour 1
- L'accompagnement VTT sur le jour 1 par un guide-moniteur diplômé, spécialisé dans les sports nature le jour 1
- la logistique sur le jour 1 (transport de vos bagages jusqu'au bivouac)
- le déjeuner du 1er jour dans un bistrot de Pays (apéritif et café inclus)
- 1 nuitée (bivouac) en tente 2 places

- La location du canoë avec équipement (canoë 2 places, gilet, pagaie, bidon) pour une descente en 2 jours
- Les repas du soir du jour 1 au repas du midi du jour 2 (sous forme de-pique-nique)
- La taxe de séjour

Afin de fournir le matériel adéquat, un formulaire sera remis au client pour connaître,entre autres, son âge, sa taille, son poids ainsi que ses allergies, ses intolérances alimentaires ou régime spécifique. Il appartient au client de compléter ce formulaire en répondant à l'intégralité des questions posées.

Toute demande particulière, et notamment toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être formulée par le client et par écrit lors de l'inscription. Elle pourra faire l'objet d'une facturation en supplément.

Le séjour Canoë/VTT + nuitée enbivouac (2 jours/1 nuit) ne comprend pas :

- le repas du soir du jour 2
- Les dépenses de nature personnelle
- Les assurances
- Le transport

Programme réalisable et modifiable en fonction des disponibilités de nos prestataires au moment de la réservation.

Matériel personnel à prévoir pour ce séjour :

Pour le vélo :

- Votre propre sac à dos qui contiendra vos affaires personnelles pour la journée
- Vêtements et chaussures adaptés à la pratique du VTT sur de longues distances, et à une météo capricieuse (coupe-vent, polaire)
- Eau (grande capacité) et encas
- Gants, T-shirt, lunette de soleil, maillot, crème solaire, chapeau, cordon à lunettes, serviette.

Pour le canoë :

- Obligation de porter des baskets au pied ou des chaussures d'eau.
- **Les compétences requises sont de savoir nager et de ne pas avoir peur de mettre la tête dans l'eau.**

Pour le bivouac :

- matelaset sac de couchage non fournis dans les tentes
- **Chaque participant doit apporter sa boîte type 'Tupperware®' et ses couverts personnels**

Les bagages sont limités à un sac de voyage par personne.

1-6 Rétractation

Le droit de rétraction ne s'applique pas aux achats de séjours à forfait, aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou

à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

1-7 Mineur

L'acheteur des prestations (le client) doit être âgé d'au moins 18 ans. Il doit être capable juridiquement de contracter. Les mineurs peuvent participer aux prestations fournies par l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche à condition d'être accompagnés d'une personne disposant de l'autorité parentale ou d'une tierce personne dûment autorisée. Il convient au client de s'assurer qu'il est en possession des documents nécessaires pour le mineur qui l'accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport). L'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'une de ses prestations touristiques.

Article 2 : Conditions de réalisation des prestations de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche

La nature et la durée de chaque prestation sont celles stipulées sur le site internet lors de la réservation et sur les programmes annexés au contrat de vente de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche. Compte-tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance prévue au contrat. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire et l'Office de Tourisme en cas de retard.

Pour rappel article 1-4 : Si le client refuse de respecter les mesures et protocole sanitaires mises en place par l'état et par les prestataires : gestes barrière, port du masque obligatoire, distanciation sociale..., Il se verra refuser l'accès aux prestations sans aucun recours de remboursement.

Article 3 : Prix

Les prix publiés sont établis en euros à la date du 01/01/2021 sur la base des cours des devises, des redevances, des taxes et des prestations terrestres connus à ce jour et susceptibles de réajustement. Les tarifs applicables sont ceux affichés sur le site de l'Office de Tourisme le jour de la réservation. Ils sont valables pour le nombre indiqué de participants pour chaque prestation sous réserve de disponibilité des prestataires.

Le prix des séjours comprend l'ensemble des services et des prestations stipulées dans les programmes, carnets de bord et contrats fournis par l'Office de Tourisme.

Le prix des séjours ne comprend pas : les frais d'inscription pour tout autre animation, l'assurance, les dépenses personnelles, les boissons lorsque ce n'est pas précisé, les repas lorsque cela n'est pas précisé, les options, les pourboires, les visites et excursions non inscrites au programme, la taxe de séjour sauf si mention contraire. Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le séjour ou dans l'option ou toute interruption de voyage du fait du client

(même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement (sauf assurance spécifique).

Toute demande de devis complémentaire ou de modification du programme par le client pourra faire l'objet de frais supplémentaire et de frais de dossier.

Article 4 : Paiement

Le Client doit régler la totalité du séjour au moment de la réservation.

- Pour les réservations effectuées via le site internet et via le service réceptif de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche, le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celles-ci sont décrites sur le site internet de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche ou selon les termes du contrat signé par le client. Le paiement des prestations commandées s'effectue par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé (PayFiP) de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.
- Pour les réservations effectuées par téléphone (cas des visites guidées uniquement), un paiement immédiat par carte bancaire sera demandé.

Article 5 : Modification/annulation du fait du client

Toute demande de modification de la part du client avant la prestation (au plus tard la veille de la prestation) doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'OT et pourra entraîner d'éventuels frais supplémentaires et des frais de dossier.

En cas d'annulation du fait du client et sans raison valable, aucun remboursement ne pourra être demandé. En cas de force majeure uniquement (maladie, décès...) et sur justificatif, une solution de remplacement pourra lui être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne conviennent pas aucun remboursement ne pourra être demandé.

Pour le pack Canoë avec nuitée au bivouac, le client devra en faire la demande : contact@rhone-gorges-ardeche.com et fournir un RIB dans un délai de 10 jours. Il sera remboursé par virement. Tous les autres frais engagés par le client restent à sa charge.

Pour les visites guidées, le client devra en faire la demande par mail : contact@rhone-gorges-ardeche.com et fournir un RIB dans un délai de 10 jours. Il sera remboursé par virement. Tous les autres frais engagés par le client restent à sa charge.

Pour le pack randonnée avec nuitée au bivouac et les autres séjours, Le client devra alors en faire la demande par mail à : receptif@rhone-gorges-ardeche.com et fournir un RIB dans un délai de 10 jours. Il sera remboursé par virement. Tous les autres frais engagés par le client restent à sa charge.

Article 6 : Modification/annulation du fait de l'Office de Tourisme.

Dans le cas où l'Office de Tourisme serait contraint d'annuler la prestation (quota non atteint, arrêté préfectoral interdisant la pratique du canoë, alerte météo rouge ou orange...), il doit en informer le client par téléphone au plus tôt. Une solution de remplacement pourra être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne conviennent pas, les versements seront intégralement restitués, sans autres indemnités.

Lors de la prestation, si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses prestataires de modifier un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Article 7 : Cas de force majeure

Si une annulation ou une modification est imposée par des circonstances de force majeure, telles que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'une pandémie, d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, interdiction administrative d'exploitation, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation, – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister - La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens avec accusé réception (mail, fax, courrier...) dans les plus brefs délais. Les parties devront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le présent 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 prévue dans le cadre du contrat annuel, sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

Article 8 : Photos /Illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable

Article 9 : Informations et libertés

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche pour traiter les réservations. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche et les prestataires dont les prestations ont été réservées. Les données sont conservées pendant une durée de 3 mois. Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le service chargé de l'exercice de ces droits, par email : dpo@rhone-gorges-ardeche.com ou par courrier à l'adresse postale :

Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche

A l'attention du Délégué à la Protection des Données

2 Avenue du Maréchal Leclerc

07700 BOURG-SAINT-ANDEOL

Article 10 : Assurance

L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Le client est responsable de tous les dommages résultant de son fait, il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

L'Office de tourisme décline toute responsabilité pour les objets personnels perdus ou cassés et ne peut être tenu pour responsable s'ils ont pris l'eau dans les containers. De plus, il ne pourra pas être tenu pour responsable de vols pouvant être commis au cours de son séjour.

Article 11 : Droit à l'image

Le client accepte que l'Office de Tourisme exploite pour une durée illimitée tous les droits quels qu'ils soient concernant les images le représentant, et puisse utiliser ces photographies ou vidéos à son gré.

Le client donne son accord pour que l'Office de Tourisme présente ces images sur l'ensemble de ses supports de communication : papier (guides, agendas, affiches, flyers...) et numérique (site internet, vidéo - projection, réseaux sociaux...) accompagnées du commentaire ou du texte qu'il jugera nécessaire.

Article 12 : Réclamation /litige.

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier ou par mail au service réceptif de l'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche – 2 Avenue Maréchal Leclerc - 07700 BOURG-SAINT-ANDEOL.

Ou par mail à :

- Pour le pack Canoë avec nuitée au bivouac : contact@rhone-gorges-ardeche.com
- Pour les visites guidées : contact@rhone-gorges-ardeche.com
- Pour les autres séjours: receptif@rhone-gorges-ardeche.com

A défaut aucune réclamation ne sera admise.

Le délai de réponse, au minimum 30 jours, peut ensuite varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires concernés.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation et à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance à trouver un accord amiable.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme Du Rhône aux Gorges de l'Ardèche

Siège social : 2 avenue Maréchal Leclerc- 07700 BOURG SAINT ANDEOL

Tél : 04 75 54 54 20 - contact@rhone-gorges-ardeche.com

N° SIRET: 751 246 489 00023

N° TVA Intracommunautaire : FR 60 751246489

Immatriculation au registre des opérateurs de Voyages et de Séjours n° IM007120008

Garantie financière : APST– 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS

Assurance de responsabilité civile professionnelle : HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED – 19 rue Louis le Grand, 75002 PARIS CEDEX

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2021

Office de tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche – 2 avenue Maréchal Leclerc

07700 Bourg-Saint-Andéol

Tél : 04 75 54 54 20 - contact@rhone-gorges-ardeche.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme vous trouverez ci-dessous la reproduction des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme.

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 **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.

N° d'immatriculation IM007120008

Office de tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche –2 avenue Maréchal Leclerc– 07700 Bourg-Saint-Andéol

Garantie financière – APST – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS

RCP – HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED - 19 RUE LOUIS LE GRAND, 75002 PARIS CEDEX, FRANCE

N° TVA Intracommunautaire : FR 60 751246489