

Annexe à la délibération du conseil municipal de
Bernex n° D 2026-30/06/10 du 30 Juin 2026
Convention de partenariat
pour la commercialisation de billetterie

Entre

- L'Office de Tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance, dont le siège est situé 851 avenue des rives du Léman 74500 Publier, dûment représenté par sa directrice Madame Julie Legros
SIRET : 834 097 776 00019
Ci-après dénommé « l'OT ou l'office de tourisme »

D'une part

Et

- La commune de Bernex, dont le siège est situé 81 route de la mairie 74500 Bernex
Dûment représenté par son maire, M. Pierre-André Jacquier

D'autre part,

Ensemble, ci-après dénommées « les parties »

Il est convenu ce qui suit

PREAMBULE

Dans le cadre de la politique de développement économique de l'Office de tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance a pour mission de développer son activité commerciale et en faire bénéficier, notamment, les prestataires de tourisme de sa zone géographique d'intervention, voire des territoires voisins sous réserve de disposer d'une convention avec lesdits territoires. L'objectif principal étant d'optimiser les taux de remplissage des activités touristiques : d'hébergements, de restaurations, de loisirs, sportives et culturelles et de favoriser la consommation de forfaits et services touristiques.

A cet effet, l'office de tourisme est immatriculé au registre d'Atout France sous le n° IM001180006 a souscrit une garantie financière auprès de l'APST, 15 rue Carnot, 75017 Paris et une responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 Le Mans.

ARTICLE 1 – Objet de la convention

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions de partenariat entre le prestataire et l'Office de Tourisme dans le cadre de la commercialisation de prestations et d'activités de l'Office de Tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance.

Cette présente convention n'a pas de caractère d'exclusivité et n'induit en aucun cas un quelconque volume de prestations touristiques obligeant les parties.

Ainsi, le prestataire donne mandat au « service accueil » de l'Office de Tourisme Pays d'Evian vallée d'Abondance pour assurer la réservation et la vente de ses prestations aux conditions ci-après indiquées et dont la description et les prix figurent en annexe.

ARTICLE 2 – Durée / renouvellement

La présente convention est conclue pour l'année 2026

La convention prend effet à la date de signature et sera valable pour une durée d'1 an (année civile). Elle sera reconductible par avenant les années suivantes, à partir de la date de signature, sauf modification majeure.

ARTICLE 3 - Procédure de réservation

Le personnel en charge des réservations, dans les points d'accueil ou via le système numérique de l'office de tourisme pourra prendre les réservations des visiteurs selon la procédure comme suit :

1. Le prestataire doit nous transmettre les informations relatives au programme des activités au moins 1 mois à l'avance
2. L'office vérifie les disponibilités auprès du prestataire
3. L'office envoie la confirmation de sa réservation au client sur place ou par courriel
4. Le prestataire s'assure de s'informer auprès de l'accueil du nombre de participants prévus.

A toutes fins utiles pour faciliter le bon déroulement des ventes de prestations, les parties peuvent se contacter et en priorité auprès des interlocuteurs suivants :

1) Coordonnées de l'interlocuteur du Prestataire :

Prénom – nom : Marc Lehmann

N° de tel fixe ou portable : 06 83 83 87 43

Courriel : animation@bernex-mairie.net

2) Coordonnées de l'interlocuteur de l'Office du tourisme :

Prénom – nom : Thaugally Déborah

N° de tel fixe ou portable : 04 50 73 56 04

Courriel : deborah.thaugally@ot-peva.com

Objet de la vente :

- Ateliers Nature-peinture à 3€
- Atelier "Customize ton Tee-shirt "à 4€
- Atelier Si Bernex m'était conté à 3 €
- Atelier pêche à 15€

ARTICLE 4 - Obligations des parties

4-1 Obligations de l'office de tourisme

L'office de tourisme s'engage

- À mettre à disposition du partenaire son expertise en matière de promotion et de commercialisation ;
- À transmettre au prestataire un bilan des prestations commercialisées ;
- À informer le prestataire des réservations en temps réel dans un délai maximum la veille de la prestation.
- À assurer une formation au personnel assurant le conseil et la vente des prestations de services touristiques ;

- À présenter les activités du prestataire signataire de la convention sur ses supports « print » et/ou « web » sur le site www.leman-mountains-explore.com
- À favoriser la promotion de l'ensemble des prestations de services touristiques qu'il propose à la vente dans le cadre de ses diverses opérations promotionnelles ;

Aucun changement dans le contenu de la fiche du prestataire ne pourra être effectué sans qu'un justificatif officiel, décrivant précisément les changements à effectuer, signé par le responsable de l'établissement demandeur, ne soit envoyé.

4-2 Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage

- À respecter les CPV de l'office de tourisme annexées au présent contrat (annexe 1) ;
- À garantir la prestation pour laquelle il s'est engagé, au tarif indiqué pour la durée de la convention ;
- Sur l'honneur à fournir les prestations convenues en annexe 1 dans les règles de l'art avec l'ensemble des garanties, assurances RCP, fournitures de matériel spécifiques (le cas échéant) aux clients nécessaires à la réalisation de la prestation, diplômes (les cas échéant), règles de sécurité, sanitaires et plus généralement toutes les dispositions législatives et réglementaires applicables à son activité pour ce type de prestations accueillant du public
- À communiquer à l'office de tourisme l'ensemble des informations nécessaires à son bon fonctionnement, en renvoyant les documents dûment renseignés qui pourront lui être adressés par l'office de Tourisme
- À honorer les demandes de réservations qui lui seront transmises par l'office de tourisme.

ARTICLE 5 – Commission et facturation pour l'office de tourisme

La commission de l'office de tourisme pour la prestation s'élève à 0%.

L'office de tourisme s'engage à faire un virement mensuel de la totalité des prestations vendues. Le prestataire ne peut prétendre à des indemnités de retard de paiement. Pour une première facturation, merci de bien vouloir nous joindre un RIB.

ARTICLE 6 – Promotion / communication / propriété intellectuelle

Le prestataire autorise l'Office de tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance, à créer, modifier et adapter tous les documents relatifs à son établissement pour les supports de communication et de promotion : photos, textes... (sauf logo et charte graphique du prestataire). Une information sera envoyée au prestataire pour validation avant parution.

Les photos et vidéos fournies par le prestataire devront être des supports libres d'utilisation à des fins commerciales et l'être dans le cadre d'un contrat de cession de droit d'auteur conclu soit :

- Entre le prestataire et l'auteur des photographies,
- Entre l'office de tourisme et le prestataire si ce dernier est l'auteur des supports précités.

Et dans les deux cas, permettant leurs utilisations sur une durée de deux ans sur le site internet, les éditions de l'office de tourisme et celles des professionnels du tourisme (TO, AGV, presse spécialisée).

Les photos ou vidéos prise par le prestataire ou un tiers mandaté par lui à l'occasion des prestations restent de sa seule responsabilité.

ARTICLE 7 – Modification de la convention

La présente convention pourra être révisée à tout moment, à la demande de l'une des parties. Toute révision de la présente convention devra donner lieu à un avenant signé par chacune des parties.

ARTICLE 8 – Résiliation

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, la présente convention pourra être résiliée par l'autre partie après mise en demeure envoyée par voie de recommandé avec accusé réception. En cas d'absence de réponse dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la mise en demeure, la résiliation de la présente convention sera effective.

Dans les mêmes conditions que précitées l'OT se réserve le droit de mettre un terme de façon unilatérale à la présente convention lorsqu'une répétition de réclamations ou d'appréciations défavorables sont enregistrées par l'OT sur l'offre du prestataire signataire de la présente convention.

ARTICLE 9 – Changement de situation des parties

En cas de cession, partielle ou totale, absorption, ou fusion, les termes de ce présent contrat seront transmis au successeur sans qu'aucune modification ne puisse y être apportée.

La partie concernée par cette situation a obligation d'informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des différents justificatifs.

Article 10 – Cas de force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du présent contrat si ce retard ou cette défaillance est l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel (tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc.), d'un conflit armé (guerre, commotion civile, etc.), d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation (bris de machine, explosion...) – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que la partie le subissant n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et qu'elle sera incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité devra le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept jours de sa survenance, ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin.

Si la défaillance due à un cas de force majeure intervient à moins de huit jours de la date de début des prestations, la partie qui invoque la force majeure, doit prévenir par tous les moyens l'autre partie dans les plus brefs délais.

Les parties devront se concerter, dans la mesure du possible, pour examiner de bonne foi si la présente contrat doit se poursuivre ou prendre fin. En cas d'impossibilité de poursuivre, la partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit de résilier le présent contrat sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucuns dommages et intérêts.

ARTICLE 11 – Protection des données personnels / RGPD

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de la gestion des données professionnelles et personnelles et prestations touristiques du prestataire, à leurs suivis, à la promotion du prestataire et de ses prestations, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (*via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux*). Le prestataire a la possibilité, à tout moment, de se désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à communication@ot-peva.com soit par courrier à l'office de tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance, 265 route du stade 74500 Féternes, en justifiant de son identité.

Conformément au RGPD, le client bénéficie du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données le concernant auprès du responsable du traitement des données de l'office de tourisme Pays d'Evian vallée d'Abondance, Sauf avis contraire de sa part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, l'office de tourisme se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir au client diverses documentations précitées. Le client dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 12 – Confidentialité

Les dispositions de cet accord sont confidentielles. Les parties s'entendent à ne pas divulguer à quiconque les termes du présent accord ainsi que les tarifs, renseignements et documents divers y afférant sauf à ceux qui ont à les connaître pour l'exécuter. Les dispositions du présent article continueront de s'appliquer après expiration du présent accord.

En cas d'inexécution par une partie des obligations lui incombant au titre du présent contrat, celui-ci sera résilié de plein droit par simple lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 13 - Litiges

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

13-1 Entre les parties

En cas de litige portant sur l'exécution de la prestation et si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci prendra en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige (notamment : dédommager le client, lui proposer une autre prestation de même nature, le remboursement en dernier recours...).

Dans tous les cas, les deux parties en présence étudieront conjointement l'objet du litige et proposeront à l'amiable, les solutions les mieux adaptées.

Les différends susceptibles de s'élever entre les parties, relatifs à un litige, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention seront, en cas d'impossibilité de parvenir à une conciliation dans un délai de 30 jours, à compter de la notification du différend par l'une des parties à l'autre, le litige sera porté à la connaissance, à l'initiative de la partie lésée, soumis à la connaissance juridiction du Tribunal compétent de Thonon-Les-Bains duquel dépend l'Office de Tourisme Pays d'Evian vallée d'Abondance.

13-2 Entre l'office de tourisme et le client

L'office de tourisme est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par l'office de tourisme ou par le prestataire, sans préjudice de son droit de recours contre celui-ci s'il la faute lui est imputable.

L'office de tourisme peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, 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.

Dans ce cadre, le client devra adresser toute réclamation relative à une prestation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, dans les 15 jours suivant la date de réalisation de la prestation. A défaut, aucune réclamation ne sera admise.

L'office de tourisme doit être informé par le prestataire pour faciliter la recherche d'une solution dans l'intérêt du client et en application de l'obligation de plein droit et du droit de recours de l'office de tourisme.

Fait à Féternes, en deux exemplaires originaux,

Représentant Mairie
Mr Jacquier Pierre-André

Signature

Directrice de l'office de tourisme Pays
d'Evian vallée d'Abondance
Mme Julie Legros

Signature

Annexe 1

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

Année 2025-2026

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 du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance, 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 du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.leman-mountains-explore.com/>

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance, soit sur place, soit par courriel à info@ot-peva.com, soit par courrier à l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance 265 route du stade 74500 Féternes.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'office du tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'office du tourisme, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et les cas échéant selon les termes du contrat le petit déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit.

2-2 Pour Les trajets en autocar

Les passagers doivent se conformer aux consignes et directives du conducteur et respecter les règles imposées, et notamment, attacher sa ceinture de sécurité, ne pas fumer/vapoter, ne pas encombrer le passage, distraire le conducteur, lui demander l'autorisation de lui parler. Les passagers devront également respecter les horaires au départ, mais également après chaque pause.

2-3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'office du tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

2-4 Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à l'office du tourisme et/ou au prestataire avant consommation.

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que l'office du tourisme et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.*

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant ... jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de ... jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux d'informations touristiques dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du trésor public, et le cas échéant de devoir justifier de son identité en présentant une CNI ou un passeport.

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Par carte bancaire : dans les bureaux d'informations touristiques et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

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

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à info@ot-peva.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : Office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance, 265 route du stade, 74500 Féternes.

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- 30 jours avant la date du séjour, le client sera intégralement remboursé des sommes versées,
- entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix de la prestation,
- entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix de la prestation,
- entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,
- en cas de non-présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf assurance).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office du tourisme et le client.

6.2 Du fait de la structure

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'office du tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'office du tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par l'office du tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation l'office du tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. 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 d'une prestation de substitution proposée par l'office du tourisme.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'office du tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'office du tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à info@ot-peva.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'office du tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'office du tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'office du tourisme

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'office du tourisme sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'office du tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'office du tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 04 50 73 56 04 entre 9h00 à 17h00 Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'office du tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'office du tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'office du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

L'office du tourisme ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'office du tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'office du tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'office du tourisme remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'office du tourisme ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

OU

Lors de votre réservation, l'office du tourisme vous propose de souscrire une assurance annulation pour certaines prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Le document d'information résumant les principales garanties et exclusion de l'assurance sont consultables sur demande auprès de l'office du tourisme. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Dans les autres cas nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs 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 du tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à info@ot-peva.com, soit par courrier à l'office du tourisme Pays d'Evian-Vallée d'Abondance, 265 route du stade, 74500 Féternes et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

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

13. Propriété intellectuelle / 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.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site <https://www.leman-mountains-explore.com/> causant un préjudice quelconque à l'office du tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'office du tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'office du tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'office du tourisme par courriel : info@ot-peva.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire d pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme Intercommunal Pays d'Evian Vallée d'Abondance

Tél. 04 50 73 56 04 / Adresse 851 avenue des Rives du Léman – 74500 Publier

Garantie financière : Police n° : 40007183150

SIRET 834 09 777 60 00 19 / TVA intracommunautaire FR54 834 097 776