



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

Office de Tourisme intercommunautaire Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne au 02/12/2025

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (ci-après, « CPV ») ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne (ci-après, « OT ») 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'OT 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'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.tourisme-gourdon.fr](http://www.tourisme-gourdon.fr)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

Le participant reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté les CPV avant de confirmer sa réservation. Dans le cas d'une inscription groupée, la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants à une prestation reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à les transmettre à chaque participant ainsi que toutes les informations fournies par l'OT.

Depuis notre site internet [www.tourisme-gourdon.fr](http://www.tourisme-gourdon.fr) (ci-après, le "Site internet") ou par mail, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités de chaque prestation (Fiche Technique, ci-après "FT"). Vous pourrez notamment consulter les informations pratiques et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique et technique, nombre minimum de participants, matériel ou tenue nécessaire...). En cas de contradiction entre les informations d'une prestation contenues dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de l'OT, envoyée par mail ou sur son site Internet, ces dernières prévaudront.

Dans le cadre de certaines prestations notamment celles comprenant des Activités de Pleine Nature (ci-après, « APN ») nous attirons votre attention sur le fait qu'elles peuvent nécessiter un engagement physique et technique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations relatives au niveau d'implication physique et technique requis pour entreprendre la prestation envisagée. Il incombe à chacun de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires. En cas de doute et avant toute réservation, nous vous invitons à vous rapprocher de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre la prestation.

#### 1.2 – Modalités de réservation ou d'inscription et formation du contrat :

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit sur place, soit par téléphone au 05.65.27.52.50, soit par courriel à [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com), soit par courrier à Office de Tourisme – Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne, 20 bd des Martyrs, 46300 GOURDON.

Compte tenu des spécificités de certaines prestations proposées par l'OT, un nombre minimum de participants peut être imposé. Ce nombre est alors précisé dans la fiche technique (FT) de la prestation. La réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint.

Toute commande, inscription ou réservation ne sera considérée comme valide que dans les cas suivants :

- A réception du contrat, devis ou proposition complété, daté et signé. (\*1)
- La validation d'un formulaire si la prestation le prévoit. (\*1)
- Via notre site internet par une procédure d'inscription en ligne si la prestation le prévoit. (\*1)

(\*1) Sous réserve de confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum.

Toute commande, inscription ou réservation ne sera considérée comme définitive :

- A réception du solde pour toutes réservations à moins de 7 jours du début de la prestation.
- D'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

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.

#### Cas particuliers des personnes mineures :

Un mineur doit obligatoirement être inscrit sur le même dossier qu'un adulte responsable. Les inscriptions de mineurs doivent être signées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou du tuteur avec la mention "accord du père, de la mère...".

Si la prestation prévoit la participation d'un mineur sans ses parents ou tuteur(s), les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées avant le début du séjour.

**OFFICE DE TOURISME PAYS DE GOURDON, ENTRE LOT & DORDOGNE**

20, Boulevard des Martyrs – 46300 GOURDON

Tél. +33 (0)5 65 27 52 50 – E-mail : [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com) – [www.tourisme-gourdon.com](http://www.tourisme-gourdon.com)

Atout France : IM046250002 / Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France RC Pro : ALLIANZ 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense cedex

## 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, 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 à la date et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange (si la prestation le prévoit), sauf observations mentionnées sur une éventuelle arrivée anticipée nécessaire notamment à l'enregistrement des billets.

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 les conseils du guide et accompagnateur/ou du prestataire, tout au long de la période couverte par la prestation.

### Cas des prestations incluant des visites guidées :

Les visites guidées 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.). En cas de doute, nos conseillers en séjour sont disponibles pour vous aider dans vos choix.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 1 personne (cas particulier des visites privées) et maximales de 55 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est proposée.

### Cas des prestations incluant des APN :

Pour chaque prestation comprenant des APN, une FT détaillant l'ensemble des recommandations est disponible et consultable. A charge du client de s'informer de ces recommandations car la conclusion du contrat vaut acceptation de celles-ci et aucun remboursement ne pourra être effectué en cas de manquement ou de mauvaise évaluation du matériel nécessaire, du niveau requis et de sa condition physique.

En cas de doute, nos conseillers en séjour sont disponibles pour vous aider dans vos choix.

### Cas des activités avec consommation d'aliments et de boissons :

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client avec un régime particulier, allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement le signaler à l'OT et/ou au prestataire avant consommation le plus tôt possible (max. 7 jours avant) pour laisser le temps au prestataire de proposer une alternative raisonnable.

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

### Cas des séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements incluses ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre (de l'emplacement, du gîte ou autre type d'hébergement) et suivant la formule : le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la FT 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'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposant pas d'accueil de nuit. La taxe de séjour est due et sera réclamée par l'hébergeur.

### Cas des séjours avec bivouac

Dans le cas où une prestation inclurait un bivouac, les participants doivent établir le bivouac sur les aires prévues par l'OT. De même ils doivent respecter les règles d'occupation des lieux qui leur seront communiquées par la FT, par le propriétaire ou le guide qui les accompagnent. Dans tous les cas, le lieu doit être restitué aux dates et heures prévues par le contrat et dans le même état qu'à l'arrivée.

### Accessibilité :

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si nos "FT" ne le précise pas, le séjour n'est pas adapté.

## 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

L'OT applique le régime particulier de la TVA sur la marge – Article 266-1-e du CGI et Article 297 A du CGI.

Conformément aux dispositions fiscales applicables aux opérations de voyages à forfait, la TVA est calculée uniquement sur la marge réalisée. La facture ne fait pas apparaître la TVA. La taxe n'est pas déductible.

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 la FT et le cas échéant la taxe de séjour.

## 5. Paiement

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 :

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat), en faisant apparaître le numéro du devis ou de la facture dans la référence du virement. L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée et si la prestation comporte des bons d'échange ("voucher"), l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre aux prestataires.

## 6. Conditions d'annulation

### 6.1 Du fait du client : 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 (si possible avec confirmation de lecture) à [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : l'Office de Tourisme – Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne 20 Boulevard des Martyrs, 46300 GOURDON

- 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<sup>ème</sup> et le 15<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix de la prestation,
- entre le 14<sup>ème</sup> et le 7<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 7 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, lorsque est conclu un accord amiable entre l'OT et le client.

### 6.2 Du fait de l'Office de Tourisme – Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT 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'OT 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'OT

- Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT 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. 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'OT.

- Lorsque l'OT annule une partie de la prestation avant ou pendant la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme correspondant à la partie de la prestation qui a subi l'annulation. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsque est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

### 6.3 Cas de force majeure

Le client et l'OT 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'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.

Les cas des blessures ou des maladies survenant avant la prestation ne sont pas considérés comme des cas de force majeure.

La jurisprudence considère que c'est un risque individuel qui peut être couvert par une assurance annulation, mais qui n'engage pas la responsabilité de l'organisateur du séjour. 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'OT 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'OT 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 [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, le service commercial de l'OT 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 de Tourisme – Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT 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'OT 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...) 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'OT 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.

Lorsque l'OT modifie une partie de la prestation pendant celle-ci, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé sans pénalité de la somme correspondant à la partie de la prestation qui a subi l'annulation. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsque est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

#### **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'OT dans les plus brefs délais par téléphone au +33 (0)5 65 27 52 50 aux horaires d'ouvertures de l'OT ou sur un autre numéro de contact qui serait fourni dans le contrat. 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'OT 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'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

#### **10. Responsabilités**

L'OT 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. L'OT 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'OT, 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'OT ne pourra être tenue 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'une des prestations n'est pas exécutée conformément au contrat, l'OT 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'OT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable, le client peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale et/ou du tuteur pendant toute la durée de la prestation, quelles que soient les activités pratiquées, et ce, en dépit de la présence d'un guide, moniteur ou éducateur. La responsabilité de l'OT ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance.

Si l'offre est compatible pour un mineur sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées avant le début du séjour.

**OFFICE DE TOURISME PAYS DE GOURDON, ENTRE LOT & DORDOGNE**

20, Boulevard des Martyrs – 46300 GOURDON

Tél. +33 (0)5 65 27 52 50 – E-mail : [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com) – [www.tourisme-gourdon.com](http://www.tourisme-gourdon.com)

Atout France : IM046250002 / Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France RC Pro : ALLIANZ 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense cedex

## 11. Assurance

Pour votre réservation, l'OT vous suggère la souscription à une assurance multirisque ou annulation, aussi nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas déjà par ailleurs de ces garanties auprès de votre assureur. Il vous appartiendra de contacter directement votre assurance en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

### Responsabilité Civile :

Il est largement conseillé d'avoir une RC (responsabilité civile) lorsque vous êtes en groupe, pour vous assurer en cas de dommages (corporel, matériel et immatériel) que vous pourriez causer à autrui.

### Annulation / Rapatriement / Assistance :

Ne partez pas en séjour sans avoir fait le point sur vos assurances.

Aucune assurance annulation ou assistance rapatriement n'est incluse dans les prestations vendues. Pour chaque prestation, nous vous recommandons de souscrire à une assurance voyage afin de vous protéger et d'assurer votre remboursement en cas d'annulation. Avant de souscrire à une assurance via une compagnie d'assurance, nous vous invitons à regarder les conditions proposées par votre carte bancaire ou bien vos autres assurances.

L'OT n'est en aucun cas responsable des clauses de l'assurance.

## 12. Protection des données personnelles

L'OT 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@tourisme-gourdon.com](mailto:info@tourisme-gourdon.com), soit par courrier à l'Office de Tourisme – Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne 20 Boulevard des Martyrs 46300 GOURDON, 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 [www.tourisme-gourdon.com](http://www.tourisme-gourdon.com) causant un préjudice quelconque à l'OT ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **Droit à l'image**

L'OT se réserve le droit de capturer des photographies et des vidéos au cours de la prestation à des fins de communication et de promotion.

Toute utilisation d'images permettant d'identifier clairement une personne (visage reconnaissable) sera soumise à une autorisation écrite préalable, qui vous sera remise afin d'obtenir votre accord.

En revanche, les images où les participants ne sont pas identifiables (prises de dos, de loin ou sans élément distinctif) pourront être utilisées sans autorisation spécifique, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Si vous souhaitez vous opposer à toute captation d'image, merci de le signaler expressément avant le début de la prestation.

## 14. Archivage du contrat

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

L'OT 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'OT par courriel : [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.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](http://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 de Cahors 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.



### **Formulaire d'information standard - Forfait acheté hors site internet (par mail/courrier...)**

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'agence Il était une fois sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'agence Il était une fois 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 elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de 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 Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE, e-mail [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél. 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

**OFFICE DE TOURISME PAYS DE GOURDON, ENTRE LOT & DORDOGNE**

20, Boulevard des Martyrs – 46300 GOURDON

Tél. +33 (0)5 65 27 52 50 – E-mail : [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com) – [www.tourisme-gourdon.com](http://www.tourisme-gourdon.com)

Atout France : IM046250002 / Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France RC Pro : ALLIANZ 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense cedex



### **Formulaire d'information standard – Vente services de voyage achetés par tous moyens**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'agence Il était une fois sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'agence Il était une fois dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du 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 Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE, e-mail [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél. 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Pays de Gourdon, entre Lot & Dordogne.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

**OFFICE DE TOURISME PAYS DE GOURDON, ENTRE LOT & DORDOGNE**

20, Boulevard des Martyrs – 46300 GOURDON

Tél. +33 (0)5 65 27 52 50 – E-mail : [sejours@tourisme-gourdon.com](mailto:sejours@tourisme-gourdon.com) – [www.tourisme-gourdon.com](http://www.tourisme-gourdon.com)

Atout France : IM046250002 / Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France RC Pro : ALLIANZ 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris la Défense cedex