

## **CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE LA CENTRALE DE LA RÉSERVATION**

**Article 1** - Les centrales de réservation - Les centrales de réservation sont conçues pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Elles facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Elles sont des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres.

**Article 1 bis** – Information - Le présent document (brochure, fiches produits, devis...) constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage la centrale de réservation dénommée ci-après centrale de réservation de l'office de Tourisme de la Des vallées de Gavarnie. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. Conformément à l'article R211.5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par la centrale de réservation avant la conclusion du contrat. Pour le cas de la vente en ligne, les offres préalables visées par les conditions générales ci-contre sont les offres figurant sur le site internet. Ces offres en ligne sont soumises aux règles relatives à la vente en ligne telles que ci-dessous précisées.

**Art. 1 ter** – Vente en ligne – parties au contrat - Dans le cas de la vente en ligne, l'utilisateur désigne tout utilisateur du présent site qui réserve, commande et/ou achète tout produit et services proposés. L'utilisateur ne peut utiliser ce site que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'utilisateur est financièrement responsable de toutes ses utilisations du site. Les prestations vendues sur le présent site sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur. « Le vendeur » désigne l'Office de Tourisme des vallées de Gavarnie exerçant son activité en vertu du Code du Tourisme (Loi n° 2009-888 du 22/07/2009).

**Article 2** - Durée du séjour - Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

**Article 3** – Responsabilité - La centrale de réservation est responsable dans les termes de l'article L211.16 du code du tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L211.1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

**Art. 3 bis** – Vente en ligne- responsabilité de l'utilisateur - Il appartient à l'utilisateur de vérifier que les informations qu'il fournit lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles permettront à l'utilisateur de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne reçoit pas cette confirmation, il incombe à l'utilisateur de contacter l'Office de Tourisme Des vallées de Gavarnie. Pour le bon suivi de son dossier, l'utilisateur doit informer immédiatement l'office de Tourisme des vallées de Gavarnie de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

**Article 4** – Réservation - La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour, les frais de dossier et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à la centrale de réservation avant la date limite figurant sur le contrat. Cependant, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la centrale de réservation que comme une prise d'intérêt à l'une de ces réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

**Art. 4 bis** – Réservation en ligne - Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez », l'utilisateur voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. L'utilisateur est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un second écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. En cliquant alors sur le bouton « confirmer la réservation », l'utilisateur valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application de l'article 25 sexies intitulé « délai de rétractation ». Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par l'Office de Tourisme sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation. L'utilisateur recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par l'Office de Tourisme des vallées de Gavarnie. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement de l'utilisateur au présent contrat et de sa date.

**Art. 4 ter** – Moyens de paiement en ligne - Lorsque l'utilisateur choisit de réserver « en ligne », le paiement en ligne par carte bancaire lui permet de réserver son séjour en ligne immédiatement et de manière ferme.

**Article 5** - Règlement du solde - Le client devra verser à la centrale de réservation le solde restant dû de la prestation convenue et ceci un mois avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article R.211-6-10° du Code du Tourisme. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Pour le paiement du solde, le paiement peut intervenir par différents modes, notamment carte bancaire, chèque

bancaire ou postal, mandat, virement, chèques-vacances.

Article 6 - Inscriptions tardives - En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R.211-6-10° du Code du Tourisme.

Article 7 - Bon d'échange - Dès réception du solde, la centrale de réservation adresse au client un ou plusieurs bons d'échange ou un accusé de réception que le client doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 8 - Arrivée - Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9 - Annulation du fait du client - Le client peut bénéficier d'une assurance - annulation (facultative) : se reporter à la fiche assurance jointe au contrat. Toute annulation doit être notifiée dans un premier temps par téléphone auprès de l'Agence Touristique ou par mail à [reservation@valleesdegavarnie.com](mailto:reservation@valleesdegavarnie.com) et dans un 2ème temps par lettre recommandée à la centrale de réservation accompagnée d'un certificat médical ou tout autre justificatif pris en charge selon les conditions d'annulation dans les 2 jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance une franchise de 30 € à minima selon les motifs d'annulation.

Une procédure de déclaration de sinistre sera alors communiquée. Le client devra communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction du dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, qui lui sera adressée dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par le médecin.

**Garantie annulation gratuite à j -1 selon les circonstances**

### **exceptionnelles et inévitables suite à la COVID 19 (article L211-14 du Code de Tourisme)**

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Si une assurance-annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche-assurance jointe au contrat.

Article 10 - Modification par la centrale de réservation d'un élément substantiel du contrat - Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Article 11 - Annulation du fait du vendeur - Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Article 12 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat - Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 13 - Interruption du séjour - En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont peut bénéficier le client et qu'il aura préalablement souscrit.

Article 14 - Capacité d'hébergement - Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximale. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires ou demander un supplément. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à la centrale de réservation.

Article 15 - Animaux - Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 16 - Cession du contrat par le client - La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer la centrale de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais

supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

Article 17 - Assurances - Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. La centrale de réservation met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance : le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. La centrale de réservation est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle, ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Article 18 - État des lieux - Pour les locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le locataire est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté du logement à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

Article 19 - Dépôt de garantie - L'attention du client est attirée sur l'existence en matière de locations saisonnières d'un dépôt de garantie destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire. Le montant de ce dépôt est variable (voir catalogue). Son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat prévu à l'article R.211-6 du Code du Tourisme. Ce dépôt de garantie sera versé à l'arrivée entre les mains du propriétaire ou de son représentant. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification des locaux objets de la location. Au départ ou maximum 1 mois après, le dépôt sera restitué au

client, déduction faite du coût de la remise en état si des dégradations imputables au locataire étaient constatées. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 20 - Locations saisonnières - paiement des charges - Charges : il s'agit des frais correspondants aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage... dont le détail figure sur la fiche descriptive. Ces charges sont à acquitter directement au propriétaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

Article 21 - Hôtels, villages de vacances, maisons familiales et autres hébergements proposant des formules hôtelières - Selon la formule, les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, demi-pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 22 - Campings - Sauf indication contraire, les réservations d'emplacements se font à la semaine ou à la nuitée. La demande de branchement électrique doit être précisée lors de la réservation.

Article 23 - Réclamations - Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à la centrale de réservation dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de la centrale de réservation dans les 48 heures de l'arrivée.

Art. 23 bis - Réclamations propres à la réservation en ligne - Toute réclamation

relative à la procédure électronique de réservation doit être adressée à l'Office de tourisme de la des vallées de Gavarnie dans les meilleurs délais.

Article 24 - Révision des prix - Les prix indiqués dans cette brochure et à la date de son édition ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : le coût des transports terrestres, maritimes, aériens, et en particulier du carburant ; les taxes en vigueur. La variation du taux de change d'une des devises utilisées, par rapport à l'euro, sera répercutée sur la totalité du prix de vente, à l'exception de la part représentée par le transport terrestre ou maritime et les taxes. La variation du coût des transports terrestres ou maritimes et/ou des carburants sera intégralement répercutée sur la part du prix correspondante dans la prestation. Pour les clients inscrits, aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ.

Art.25 - Absence de délai de rétractation - Conformément à l'article L. 212-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de sept jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date déterminée.

Art. 26 - Conditions particulières à la réservation en ligne

Art. 26 bis - Engagement de la centrale de réservation - L'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle. Le contenu du présent site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. L'Office de Tourisme et l'éditeur du présent site s'engagent à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le lecteur à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le site pour son usage strictement personnel.

Art. 26 ter - Engagement du client - L'utilisateur s'engage pour sa part à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le site, ce qui implique qu'il s'engage à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du propriétaire du site, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration pour un

usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre. Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du site sur tout autre support. Le non-respect de ces engagements impératifs engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

Art. 26 quater - Protection des données personnelles - Conformément à la loi

Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Si l'utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit soit d'écrire à l'Office de Tourisme, soit d'en faire la demande par email auprès de la centrale de réservation. Les données saisies sur les formulaires présents sur le présent site demeurent confidentielles à la centrale de réservation.

Art. 26 quinquies - Preuve - Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste commise par la centrale de réservation, les données conservées dans le système d'information de la centrale de réservation et/ou de leurs partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le vendeur constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le vendeur dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 26 sexies - Délai de rétractation - Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 7 jour franc, à compter de la date d'acceptation de l'offre, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prorogé

jusqu'au premier jour ouvrable suivant.  
Conformément à l'article

L. 121-20-2 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de sept jours francs. Conformément à l'article L. 212-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date déterminée dans le cadre de contrats conclus par voie électronique.

Art. 26 septies – Usage de la langue française et primauté du français - Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur le présent site à destination de la clientèle française, sont rédigées en langue française. Des traductions commerciales en langues étrangères de tout ou partie des rubriques figurant sur le présent site peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.

Art.27 – Conditions particulières à la réservation de location saisonnières – En application de l'article 68 du Décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les réservations de locations saisonnières faites par un intermédiaire, ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant l'entrée dans les lieux. Par conséquent, les réservations d'un séjour en location saisonnière (ou gîte rural) effectuées plus de 6 mois avant l'entrée dans les lieux ne donneront lieu à aucun paiement avant ce délai. Pour les réservations effectuées entre 6 mois et 30 jours avant le début du séjour, le paiement d'un acompte de 25 % du prix du séjour sera exigé lors de la conclusion du contrat. Le solde est dû 30 jours avant le début du séjour. Pour les réservations réalisées moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du prix du séjour sera exigée lors de la conclusion du contrat.

Art 28 : RGPD- L'Office de tourisme des Vallées de Gavarnie est en conformité avec la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi «

Informatique et libertés » et avec le RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données. Les destinataires des données personnelles des clients figurant sur les bons d'échange sont nos propres équipes de gestion ainsi que les prestataires d'activités désignés. Ces données personnelles sont la propriété exclusive de l'Agence touristique des vallées de Gavarnie. Le client accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins. La personne concluant le contrat accepte de transmettre ses données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes : Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat. Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles concernant le client d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, le client doit adresser un courrier postal à l'Agence touristique des vallées de Gavarnie ou bien par courrier électronique à [reservation@valleesdegavarnie.com](mailto:reservation@valleesdegavarnie.com).

Art. 29 – Assurance Responsabilité Professionnelle – L'Office de Tourisme a souscrit une assurance auprès de la Compagnie d'assurances AXA sous le contrat n° 36570040396287, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle encourues.

Nom de la structure : Agence touristique des Vallées de Gavarnie / Forme juridique : EPIC - Code APE : 7990Z / n° d'immatriculation : IM06517004 / Siège social : 15 place de la République – BP 60035 – 65401 Argelès-Gazost Cedex - Tél. : 05 62 97 00 25 / Garantie financière : APST Paris RC pro Axa IARD France . TVA Intracommunautaire : FR 83830105201, N° Siret : 830 105 201 00016