

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi n°2009-888 du 22/07/2009)

Article R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. Article R211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2. Article R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés (si concerné) ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat

membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. Article R211-5 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. Article R211-6 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les

conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. Article R211-7 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur. Article R211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage

ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. Article R211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ. Article R211-10 - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. Article R211-11- Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs

valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE LA CENTRALE DE LA RÉSERVATION de l'ATVG (Révision juillet 2021)

Article 1 - Préambule

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 1.1- Information

Les offres de produits constituent une proposition préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage la centrale de réservation dénommée ci-après centrale de réservation de l'Agence Touristique 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.

Art. 1.2- Vente en ligne

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'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie exerçant son activité en vertu du Code du Tourisme (Loi n° 2009-888 du 22/07/2009).

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'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie. Pour le bon suivi de son dossier, l'utilisateur doit informer immédiatement l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

La confirmation de réservation ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application de l'article 24 intitulé « délai de rétractation ». Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par l'Agence Touristique des vallées de Gavarnie 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'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie.

Art 1.3- Autre mode de réservation

Le vendeur adresse par tout moyen au client un projet mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code de tourisme et incluent les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le vendeur et avant la date limite mentionnée sur l'exemplaire du contrat signé par le client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions et du paiement de la partie du prix indiquée au contrat. Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires complètes. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du contrat.

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. »

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. 4.2- Moyens de paiement en ligne

Lorsque l'utilisateur choisit de réserver en ligne, le paiement par carte bancaire lui permet de réserver son séjour 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 bancaire, chèques-vacances.

Article 5 bis : Groupe

En complément de l'article 5, une liste nominative des membres du groupes devra être fournie au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Cette liste précisera le nom des personnes, la répartition par chambre ou unité d'hébergement, la répartition par activité, visite ou besoin en matériel.

Article 6 - Réservation dernière minute

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 bon d'échange. 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

Tout client individuel ou groupe 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 des Vallées de Gavarnie ou par mail à reservation@valleesdegavarnie.com et dans un 2ème temps déclarée par vos soins sur la plateforme GRITCHEN AFFINITY

- par Internet : <http://declare.fr/>
- par e-mail : sinistre@declare.fr
- par courrier : GRITCHEN AFFINITY – Service Sinistre – 27, rue Charles Durand – CS 70139 – 18 021 – BOURGES CEDEX

et prise en charge selon les conditions d'annulation dans les 5 jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie. L'annulation émanant du client peut entraîner, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables selon la nature du voyage ou du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indication particulière :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 25 % du montant du séjour
- annulation moins de 30 jours avant le début du séjour : 100% du montant du séjour
- 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.

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 souscrite.

Voir conditions article 9

Article 14 - Capacité d'hébergement

Le contrat de réservation 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 au vendeur.

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.

Article 18 - État des lieux

Pour les locations, un inventaire contradictoire 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 et mentionné sur les documents de réservation. (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 - Taxe de séjour

Elle est perçue par le service réservation au moment du paiement de la réservation du séjour et reversée à la communauté de commune.

Article 21 - Locations saisonnières - paiement des 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 22 - 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 ».

Article 23 – Campings

Sauf indication contraire, les réservations de locatifs se font à la semaine ou en 2 nuits minimum.

Article 24 – Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à la centrale de réservation de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie dans les 48 h, par lettre ou par mail à reservation@valleesdegavarnie.com. Les réclamations relatives à l'état des lieux ou au ménage doivent obligatoirement être portées à

la connaissance de la centrale de réservation dans les 48 heures suivant l'arrivée. En cas de non-respect de ces délais, la réclamation pourra être considérée comme irrecevable.

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. 26.1– 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'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie 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. 26.2– 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. 26.4– 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 .5- 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 : RGPD

L'Agence Touristique 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.

Art. 28 - Médiateur Tourisme et Voyages

Après avoir contacté le vendeur et à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part, dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) dont les coordonnées sont les suivantes: MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303- 75823 Paris Cédex 17 et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site internet www.mtv.travel .

Art. 29 – Droit Applicable

Tout contrat conclu entre le vendeur et le client est soumis au droit français.

Assurance Responsabilité Professionnel : L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie souscrit une assurance auprès de la Compagnie d'assurances SMACL sous le contrat n° 7693198104, 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 – 65400 Argelès-Gazost - Tél. : 05 62 97 00 25 / Garantie financière : APST Paris. TVA Intracommunautaire : FR 83830105201, N° Siret : 830 105 201