

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand

Toute réservation d'hébergement, de séjour et de prestations touristiques auprès de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand (ci-après désigné « l'OTC ») implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières.

1 Dispositions générales

Les offices de tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

2 Dispositions générales relatives à la vente de prestations via le site Internet

L'OTC vend par le biais de son site internet www.clermont-fd.com diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

Dans le cadre de cette activité, l'OTC :

- est identifié sous le numéro de TVA intra-communautaire : FR 79 339 185 225 ;
- bénéficie d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjour sous le numéro IM 063120012 ;
- dispose d'une garantie financière auprès de la Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin, 63, rue Montlosier – 63961 Clermont-Ferrand cedex .9

La commande de prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des conditions générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet sur le site Internet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux conditions générales, les conditions spécifiques des partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet.

Toute utilisation du site Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

3 Responsabilité

L'OTC qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OTC ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions particulières de vente en présence de cas fortuits, des cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Les offres de l'OTC dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et sites touristiques ou autre établissement. En cas de fermeture imprévue, l'OTC ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

En aucun cas, l'OTC ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

4 Réservation

Les réservations d'hébergement, de forfait tout compris et de prestations touristiques sont enregistrées :

- soit par Internet sur le site www.clermont-fd.com
- soit par téléphone auprès de l'OTC au numéro suivant : 00 33 (0)4 73 98 65 00
- soit au comptoir auprès des conseillers en séjour

Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales. Toute réservation vaut donc acceptation desdites conditions.

4.1 Réservations effectuées par le site Internet

Pour être validée, toute réservation suppose la remise par le client de l'intégralité du règlement du séjour (hors taxe de séjour) par carte bancaire.

4.2 Réservations effectuées par téléphone, à l'accueil de l'Office de Tourisme

Pour les réservations par téléphone, les clients pourront effectuer un règlement par carte bancaire, chèque bancaire/postal ou chèques vacances. Le règlement par chèque est possible uniquement si la réservation a lieu plus de 14 jours avant la date de début du séjour. La réservation sera validée après réception du chèque de règlement à l'ordre de l'OFFICE DE TOURISME DE CLERMONT-FERRAND dans les 7 jours suivants la date de la demande. Passé ce délai, la réservation sera annulée par l'OTC.

Pour les réservations effectuées auprès des conseillers en séjour, les demandes seront validées et confirmées par la remise immédiate par le client du moyen de paiement (carte bancaire, chèque bancaire/postal, chèques vacances, espèces).

Pour toute réservation, il est vivement conseillé au client d'informer l'un des conseillers en séjour ou de prévenir directement l'hôtelier de son heure d'arrivée. Il est rappelé par ailleurs que certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

L'OTC se réserve le droit de refuser une réservation dans le cas où les organismes officiels accrédités ne valideraient pas le mode de paiement.

5 Option

La demande est considérée comme une option tant que l'OTC n'a pas reçu la totalité du règlement de la part du client.

Chaque option de réservation doit être confirmée par le client à l'OTC soit par l'envoi d'un chèque à l'ordre de l'OTC correspondant à la totalité du séjour, soit par carte bancaire et ce, avant la date limite de fin d'option.

L'option est valable 7 jours ouvrables. Passé cette date, le dossier est annulé sans relance de la part de l'OTC.

6 Prix des prestations

Sauf mention contraire, les prix des prestations proposées par l'OTC sont affichés en euros, TVA incluse, hors frais de dossier. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour,...) et sont à la charge du client.

L'OTC se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations en accord avec le prestataire.

6.1 Pour les réservations d'hébergement sec

Le prix des hébergements et des prestations annexes proposés est inférieur ou égal au tarif public des prestataires. Les prix de l'hébergement annoncés par l'OTC ne comprennent pas le montant de la taxe de séjour, qui sera à régler directement à l'hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, étant précisé que le montant de la taxe de séjour par personne et par nuit est le suivant (tarifs applicables à compter du 01/01/14) :

- Hôtel classé sans étoile : 0.45 €
- Hôtel 1 étoile : 0.55 €
- Hôtel 2 étoiles : 0.80 €
- Hôtel 3 étoiles : 0.90 €
- Hôtel 4 étoiles, 4 étoiles luxe et 5 étoiles : 1.30 €

6.2 Pour les réservations de forfaits et de prestations touristiques

Les prix des forfaits indiqués constituent un forfait incluant les prestations mentionnées dans le contrat aux dates indiquées. Les prix des forfaits sont indiqués par personne sur la base de deux personnes ou plus par chambre (selon descriptif).

Les prix indiqués ne comprennent pas : la taxe de séjour, le transport, les repas et les boissons (sauf mention contraire) ainsi que les dépenses personnelles.

Les prix indiqués au moment de l'inscription ont été établis en fonction des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date de l'établissement du devis.

7 Règlement

Le règlement des prestations commandées s'effectue intégralement par le client auprès de l'OTC (hors taxe de séjour) au moment de la validation de la réservation par prélèvement bancaire. Pour les réservations effectuées par téléphone ou à l'accueil de l'OTC, le règlement par chèque/chèques ANCV est possible uniquement si la réservation a lieu plus de 14 jours avant la date de début du séjour. Le prix applicable à la vente de chaque forfait sera celui en vigueur au jour de l'achat du forfait.

8 Confirmation de réservation

8.1 Pour les réservations d'hébergement seul

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu du séjour.

8.2 Pour les réservations de forfaits et de prestations touristiques

Toute confirmation de réservation fera l'objet de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu du séjour.

En fonction du délai et du choix du client, le carnet de voyage sera adressé par courrier électronique ou retiré à l'accueil de l'OTC. Le carnet de voyage contient les bons d'échange à remettre aux prestataires lors de l'arrivée. Ils comporteront les prestations incluses. Le bon d'échange est strictement nominatif et non cessible.

9 Conditions spécifiques au ClermontPass

9.1 Modalités d'utilisation

Le Clermont Pass est valable du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année en cours. L'usage du ClermontPass est strictement personnel et limité à la période d'utilisation de 72h consécutives. Il ne peut être cédé.

Le ClermontPass n'est ni remboursable, même partiellement, ni remplaçable en cas de perte, de vol, de dommages ou de non-utilisation pendant la période de validité.

Pour bénéficier des entrées gratuites et des réductions, le ClermontPass doit être présenté dans son intégralité à l'entrée de chaque site ou au début de chaque prestation. Les réductions indiquées s'appliquent sur l'entrée plein tarif adulte. Les entrées sont possibles dans la limite des places disponibles.

Il est conseillé aux détenteurs du ClermontPass de vérifier les dates et heures d'ouverture de chaque site.

9.2 Retrait/Envoi du Clermont Pass

Pour les commandes de Clermont Pass, le client a la possibilité de les retirer directement à l'OTC sur présentation du bon d'échange ou les recevoir à son domicile en réglant les frais de livraison au moment de l'achat (envois en France métropolitaine uniquement).

Dans ce cas, la commande est expédiée à l'adresse mentionnée par le client lors de la réservation.

Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine.

La commande est envoyée par la Poste en Colissimo sous 5 jours ouvrés. L'OTC se dégage de toute responsabilité quant au retard, à la perte ou à l'endommagement du pli. Le client recevra un mail lui permettant de suivre sa commande.

Si la livraison de la commande est rendue impossible par une erreur du client dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, l'OTC ne saurait être tenu pour responsable.

10 Indisponibilité

10.1 Du fait du fournisseur

Les offres d'hébergement proposées par l'OTC sont valables dans la limite des disponibilités de l'hébergeur.

Si, exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le client à lui procurer pour une nuit ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou supérieur au prix du ou des hébergements réservés.

L'indisponibilité de l'hébergement réservé n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'OTC au profit du client.

10.2 Du fait de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand

Dans le cas où l'OTC se trouve dans l'impossibilité d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, l'OTC se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement le forfait, excluant toute autre prétention de la part du client.

11 Annulation-Non venue (*no-show*) du client :

11.1 Pour les réservations d'hébergement seul :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'OTC appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient plus de 24 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12 heures le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'OTC remboursera au client la totalité du séjour, déduction faite des éventuels frais de dossier.
- Si l'annulation intervient moins de 24 heures avant la date d'arrivée ou en cas de non présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Pour pouvoir être prise en compte, toute annulation par le client d'une réservation effectuée auprès de l'OTC doit être signalée à cette dernière par l'un des modes suivants :

- Téléphone : + 33 (0)4 73 98 65 00 suivi d'une confirmation par écrit
- Mail : tourisme@clermont-fd.com
- Fax : 00 33 (0)4 73 98 64 98

11.2 Pour les réservations de prestations touristiques

Les prestations touristiques (musées, parc attraction, visites guidées, Royatonic, Panoramique des Dômes, Clermont Pass) ne sont ni échangeables, ni remboursables.

11.3 Pour les réservations de forfaits

Les forfaits *Tout feu, Tout flamme, ClermontPassion* et *ClermontShopping* constituent une offre promotionnelle, ils ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Pour les autres forfaits, les conditions ci-dessous s'appliquent :

- Plus de 30 jours avant le départ, remboursement à 100% déduction faite des frais de dossier,
- Entre 30 et 7 jours : remboursement de 50% du prix du séjour, déduction faite des frais de dossier,
- Moins de 7 jours avant le début du séjour, aucun remboursement ne sera effectué.

12 Modification du fait de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'OTC se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'OTC par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'OTC, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

13 Annulation du fait de l'Office de Tourisme de Clermont-Ferrand

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'OTC annule la prestation, il doit en informer le client par courrier. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé dans les plus brefs délais 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'OTC.

14 Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont pourrait bénéficier le client.

15 Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de personnes hébergés dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation ou demander un supplément.

16 Assurance annulation

L'OTC attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation. Toute annulation doit être notifiée par écrit :

- soit par fax : 00 33 (0)4 73 98 64 98

- soit par mail : tourisme@clermont-fd.com

17 Modification de réservation (hors forfaits séjours)

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation effectuée auprès de l'OTC doit être signalée à cette dernière au moins 1 semaine avant le début du séjour, et ce par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)4 73 98 65 00

- Mail : tourisme@clermont-fd.com

18 Réglementation générale des Hôtels

Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes.

19 Photographies

Les photographies proposées sur le site www.clermont-fd.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie.

En conséquence :

- toute modification éventuelle pourra y être apportée,

- l'OTC ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

20 Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site www.clermont-fd.com pour un usage privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans le site, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationale en vigueur.

21 Informatique et Libertés

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site www.clermont-fd.com a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1475630 v0.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : Office de Tourisme de Clermont-Ferrand – Place de la Victoire – 63000 Clermont-Ferrand

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur des prestations réservées. Ces informations seront considérées comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'OTC et les prestataires pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

22 Liens

L'OTC se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existants sur le site www.clermont-fd.com, ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci.

En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protections utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

23 Litiges/Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec AR à l'OTC dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique d'Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions et/ou de la prestation sera de la compétence du tribunal de Clermont-Ferrand.

24 Divers

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

Je reconnais avoir lu et j'accepte les « conditions générales de vente ».

Date :

Signature :