



## Convention de partenariat 2025/2026

### Commercialisation de produits touristiques saisonniers

#### Séjours tout compris commercialisés par l'OT

#### Organisés par un prestataire référent qui dispose d'un agrément Atout France

**Entre**

\_\_\_\_\_ sous forme \_\_\_\_\_ dont le siège est situé  
à \_\_\_\_\_  
dûment représenté par son propriétaire (ou gérant), M. \_\_\_\_\_,  
SIRET n° \_\_\_\_\_  
Ci-après dénommé « le prestataire »,

**Et**

l'Office de Tourisme du Pays des Ecrins, sous forme associative dont le siège est situé 21 Venelle du Poilu 05340 VALLOUISE-PELVOUX dûment représenté par sa Directrice, Madame Catherine Jolibert, SIRET 824 516 439 00075, n° IM005170007  
Ci-après dénommé « l'OT »

#### **Il est convenu ce qui suit**

#### **PREAMBULE**

Dans le cadre de la politique de développement économique du territoire d'intervention de la Communauté de Communes du Pays des Ecrins, l'OT a pour mission de :

- proposer un outil de commercialisation en ligne pour les professionnels adhérents à l'OT
- développer la commercialisation de produits (packagés) à des fins de communication

L'objectif principal étant la promotion du territoire via la communication de produits tout compris afin d'optimiser les taux de remplissage des activités touristiques, sportives et culturelles et de favoriser la consommation de forfaits et services touristiques de son territoire.

A cet effet, l'OT est immatriculé au registre d'Atout France sous le n° IM005170007, a souscrit une garantie financière auprès de l'APST, 15 rue Carnot à Paris et une responsabilité civile professionnelle auprès de la SMACL.

#### **Article 1 - Objet de la convention et condition préalable**

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions de partenariat entre le prestataire et l'OT dans le cadre de la commercialisation de séjours packagés **organisés par le prestataire** pour des clients (individuels, TO, écoles, CE, etc).

Dans ce cadre, le prestataire propose les produits et services décrits en annexe 1 de ce document.

**Condition préalable à la signature de la présente convention:** le prestataire s'engage à adhérer à l'OT et à souscrire à un pack.

#### **Article 2 - Durée / renouvellement**



La convention prend effet à la date de signature. Elle sera reconductible par tacite reconduction les années suivantes, sauf en cas de demande spécifique émanant du prestataire. D'une saison à l'autre, le prestataire peut modifier les produits et services proposés en envoyant une nouvelle version de l'annexe 1. Chaque nouvelle version de l'annexe devra être datée et signée par les deux parties et tamponnée par l'OT.

### **Article 3 - Procédure de réservation et d'organisation du séjour**

**Suggestion: faire un article sur la procédure d'organisation avant d'aborder la procédure de réservation?**

Le personnel chargé des réservations, dans les points d'accueil ou via le service commercial de l'OT pourra, sur la base des disponibilités transmises par le prestataire, effectuer sans consultation préalable du prestataire des réservations de la prestation.

#### **Réservation via les supports OT (site internet, campagnes web, réseaux sociaux, emailing) :**

1. Le client adresse une demande de réservation à l'OT, ce dernier la transmet au prestataire référent
2. Le prestataire s'engage à contacter les autres partenaires du séjour pour vérifier la disponibilité et, le cas échéant, à proposer une autre solution à l'OT. En cas de solution non trouvée, le prestataire doit également informer l'OT.
3. Le prestataire fait un retour à l'OT sous 24h avec le devis de chacun des partenaires du séjour à jour aux coordonnées de l'OT (reservation@paysdesecrins.com)
4. l'OT envoie le devis global actualisé au client, avec le prestataire référent en copie
5. Si le client accepte le devis, l'OT valide par email auprès du prestataire et met une option pour 24h à 72h, le temps que le client effectue le virement à l'agence prestataire. L'agence confirme à l'OT la bonne réception du virement.
6. L'agence prestataire établit le contrat et prends le relais
7. L'agence prestataire confirme à l'OT la (les) réservation(s), prend en charge le client et le reste de l'organisation sous réserve des conditions de modification ou d'annulation des CGV de l'OT.

#### **Réservation via les partenaires B to B de l'OT :**

1. Le client réserve et paie son séjour sur le site du B to B. L'OT reçoit l'information et transmet les coordonnées du client à l'agence prestataire.
2. L'agence prestataire s'engage à prendre en main l'organisation totale du séjour. En cas de solution non trouvée, l'agence doit également informer l'OT sous 24h.
3. L'agence fait un retour à l'OT sous 24h avec le devis du séjour à jour aux coordonnées de l'OT (reservation@paysdesecrins.com)
4. l'OT confirme/corrigé le prix du séjour sur les plateformes B to B en fonction du devis actualisé par l'agence.
5. Si le client accepte le nouveau prix, l'OT valide par email auprès de l'agence. L'agence confirme à l'OT la bonne réception de la réservation.
6. L'agence confirme à l'OT la (les) réservation(s), prend en charge le client et le reste de l'organisation sous réserve des conditions de modification ou d'annulation des CGV de l'OT.
7. L'OT reçoit le virement du séjour et paie l'agence.

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

- 1) Coordonnées de l'interlocuteur du Prestataire :

Prénom – nom :



N° de tel fixe ou portable :

Courriel :

- 2) Coordonnées de l'interlocuteur de l'OT du tourisme :

Prénom – nom : Alicia GRAFE

N° de tel fixe ou portable : 06 30 83 37 65

Courriel : reservation@paysdesecrins.com

#### **Article 4 - Obligations des parties**

##### **4-1 Obligations de l'OT**

l'OT s'engage

- À mettre à disposition du prestataire son expertise en matière de promotion et de commercialisation ;
- À transmettre au prestataire un bilan des prestations commercialisées ;
- À informer le prestataire des réservations en temps réel dans un délai maximum de 24 à 72h ;
- À assurer une formation aux personnels assurant le conseil et la vente des prestations de services touristiques ;
- À présenter les activités du prestataire signataire de la convention sur ses supports « print » et « web » sur le site [www.paysdesecrins.com](http://www.paysdesecrins.com)
- À favoriser la promotion de l'ensemble des prestations de services touristiques qu'il propose à la vente dans le cadre de ses diverses opérations promotionnelles ;
- À faciliter la commercialisation du prestataire :
  - En permettant la vente en ligne sur le(s) site(s) internet qu'il administre.
  - En assurant la vente de ses prestations par téléphone.
  - En mettant en avant ses prestations en vente directe, et également à travers des séjours packagés ou des idées séjours.
  - En permettant la vente en ligne sur le site des Hautes-Alpes et autres sites partenaires.

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

##### **4-2 Obligations du prestataire**

Le prestataire s'engage

- À respecter les CGV de l'OT annexées au présent contrat (annexe 2) ;
- **À garantir la prestation pour laquelle il s'est engagé au détail près, au tarif indiqué en ligne via la place de marché.** En cas de manquement, l'OT se réserve le droit de se retourner contre le prestataire.
- À gérer la disponibilité de l'activité citée dans l'annexe 1 **via son planning** en ligne et de le tenir à jour. En cas de non tenue à jour de ce planning, l'OT se réserve le droit de ne plus proposer à la vente les prestations du prestataire.

**Suggestion: prévoir un article spécifique sur la gestion du planning et notamment l'obligation d'accès à YoPlanning? (envoyer à la charte des bonnes pratiques)**

- **À fournir les tarifs applicables pour les prestations précisées dans l'annexe 1 à l'OT dans les délais et pour les périodes précisées en annexe 1 de la présente convention ;**
- À communiquer à l'OT l'ensemble des informations nécessaires à son bon fonctionnement, en renvoyant les documents dûment renseignés qui pourront lui être adressés par l'OT ;



- À communiquer à l'OT son agrément tout compris et son assurance RC PRO
- À honorer les demandes de réservations qui lui seront transmises par l'OT et ce, dans le cadre des disponibilités indiquées. En cas de double réservation, le prestataire, seul responsable de la mise à jour de son planning, donnera la priorité à la réservation faite en ligne ou par l'OT. Toute autre solution satisfaisante pour le client, pour laquelle ce dernier accepte d'abandonner son droit pourra être mise en place dans le cadre d'un accord écrit et explicite.
- À accueillir les clients le jour de leur arrivée ou mandater une personne habilitée, avec un inventaire et un état des lieux obligatoire à chaque arrivée et départ pour les meublés.
- Mettre à disposition des clients les informations touristiques du Pays des Ecrins
- Maintenir sa prestation en conformité avec les informations indiquées au moment de la signature de la présente convention ou s'engager à déclarer tout aménagement ou modification afin d'être en conformité avec le descriptif de la prestation.
- Prendre toutes les précautions nécessaires pour que les données mises en ligne soient conformes à la réglementation en vigueur.
- Ne pas diffuser directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, des informations ou des données présentant un caractère contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la loi, et plus généralement de nature à porter préjudice aux droits de tiers.
- Détenir les droits nécessaires à la communication des informations, données, images, logos, marques, photos, films, etc. communiqués à l'OT
- Être responsable de son offre, de la véracité et de l'exhaustivité des données qu'il communique.
- Autoriser l'OT à proposer et diffuser son offre en ligne dans le cadre de séjours tout compris.
- Le prestataire d'activité est seul responsable à l'égard des clients de tous dommages, accidents de quelque nature qu'ils soient causés par l'exécution ou l'inexécution de sa prestation.
- Le prestataire référent s'engage à assurer toute la partie organisationnelle du voyage, avant l'arrivée du client et pendant son séjour : réservation d'hébergements, d'activités, de restauration et de toute autre produit compris dans le séjour proposé par le prestataire
- Le prestataire s'engage à encadrer les participants aux activités ou à accueillir le public dans des conditions d'hygiène et de sécurité conformes à la réglementation en vigueur au moment de la visite ou de l'activité

La responsabilité de l'OT ne pourra pas être recherchée par le prestataire, pour quelques motifs et causes que ce soient, y compris liés à la sécurité du matériel mis à disposition des clients, aux vices dont il pourrait être affecté ou en cas de dommages aux biens ou aux personnes causés par le matériel mis en mouvement, par des événements naturels ou climatiques dont le prestataire n'a pas la maîtrise.

l'OT se réserve la possibilité de suspendre sans délai l'exécution du présent contrat si le prestataire cessait de remplir d'une part l'une des conditions prévues au présent article et d'autre part si celui-ci ne respecte pas ses engagements vis à vis de l'OT sur l'organisation des prestations, leur bonne conduite, la prise d'inscription comme indiqué dans l'article 4.2

En cas de manquement du Prestataire à l'une de ses obligations entraînant une réclamation du client, le prestataire s'engage à rembourser ou à indemniser le client, dans le cadre d'un échange amiable ou suite à une condamnation judiciaire.

Suggestion: prévoir un article spécifique concernant le type de séjour qu'on s'engage à revendre? Ex. 2 max par saison, tels thèmes, telle qualité... .



## Article 5 - Frais de dossier pour l'OT et commission des B to B

Le prestataire accepte que sa prestation précisée en annexe 1 de la présente convention soit commercialisée par l'OT avec **10€** de frais de dossier par réservation.

Les prestations encaissées par l'OT dans ce cadre seront reversées aux prestataires composant le séjour dès le paiement total par le client (au moins 30 jours avant la date du séjour).

Ces frais de dossier seront facturés en supplément au client.

Dans le cadre de la commercialisation des séjours listés en annexe 1, le prestataire accepte que le tarif de son séjour soit majoré de la commission appliquée par les partenaires B to B de l'OT. Le tarif final comprenant cette commission sera également le tarif qui figurera sur les outils de commercialisation de l'OT. L'OT et le prestataire sont d'accord pour effectuer du co-remplissage sur les séjours listés en annexe 1.

Seuls les produits listés en annexe 1 bis feront l'objet d'une exclusivité revendue par certains partenaires B to B de l'OT.

## Article 6 - Conditions générale de vente de l'OT

### **1 - Heures d'arrivée et de départ :**

Les heures d'arrivée et de départ indiquées au client seront celles données par le prestataire. Le client sera informé que pour toute arrivée en dehors des horaires stipulés, il devra contacter le prestataire directement pour convenir d'un rendez-vous.

### **2 – Tarifs :**

Les tarifs proposés devront être identiques ou plus avantageux que la grille de tarif public du prestataire.

**La caution et la taxe de séjour ne sont pas comprises dans le prix et seront payées directement au prestataire par le client le jour de son arrivée.**

La caution doit-être payée par le client et restituée au client le jour de son départ après état des lieux ou, au plus tard, 15 jours après le départ du client.

### **3 – Réservation :**

Les réservations faites par internet sont prioritaires.

Le prestataire pourra bloquer ses prestations à la vente à tout moment en dehors des options ou réservations déjà posées, soit directement sur l'outil Mon séjour en Montagne (MseM), soit s'il n'a pas possibilité de connexion internet, par écrit ou aux personnes administrant son espace.

Pour toute demande particulière, l'OT contactera directement le prestataire.

Les réservations faites par téléphone donneront lieu à l'envoi d'un mail au prestataire indiquant le nom du client, les dates du séjour, le type de prestation, le montant du séjour et de la commission.

### **4 – Annulation :**

Toute annulation émanant du prestataire sera transmise par écrit et donnera lieu aux indemnités prévues par les conditions générales d'annulation pour les annulations de réservations confirmées (acompte ou totalité des prestations payées) :

- Annulation à + de 29 jours avant le début du séjour => 30% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 21 jours avant le début du séjour => 50% de la totalité du prix net



- Annulation à + de 7 jours avant le début du séjour => 75% de la totalité du prix net
- Annulation à - de 7 jours avant le début du séjour => 100% soit la totalité du prix net
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

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 émanant du client doit être notifiée par courriel à [reservation@paysdesecrins.com](mailto:reservation@paysdesecrins.com), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme du Pays des Ecrins, 21 Venelle du Poilu 05340 VALLOUISE-PELVOUX

Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation à + de 29 jours avant le début du séjour => 30% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 21 jours avant le début du séjour => 50% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 7 jours avant le début du séjour => 75% de la totalité du prix net
- Annulation à - de 7 jours avant le début du séjour => 100% soit la totalité du prix net
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **Article 7 - Assurance**

Les parties sont tenues de contracter à leurs frais et auprès d'une compagnie notoirement solvable les assurances nécessaires couvrant leurs propres activités à titre professionnel relatifs à l'objet et pour la durée de la présente convention.

#### **Article 8 - Promotion / communication / propriété intellectuelle**

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

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

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

Et dans les deux cas, permettant leurs utilisations sur une durée de 2 ans années minimums sur le site internet, les éditions de l'OT et celles des professionnels du tourisme (TO, AGV, presse spécialisée).

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

#### **Article 9 - Modification de la convention**

La présente convention pourra être révisée à tout moment, à la demande de l'une des parties. Toute révision de la présente convention devra donner lieu à un avenant signé par chacune des parties. Ces modifications seront annexées et considérées comme étant des modalités complémentaires et feront partie intégrante de la présente convention.

#### **Article 10 - Résiliation**



En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, la présente convention pourra être résiliée par l'autre partie après mise en demeure envoyée par voie de recommandé. En cas d'absence de réponse dans un délai de 8 jours à compter de la date de réception de la mise en demeure, la résiliation de la présente convention sera effective.

L'OT se réserve le droit de mettre un terme de façon unilatérale à la présente convention par voie de recommandé dans les cas suivants :

- Répétitions de réclamations ou d'appréciations défavorables enregistrées sur l'offre du prestataire signataire de la présente convention.
- Manquement aux dispositions prises dans les articles de la présente convention et notamment en cas de non-respect de la législation en vigueur.

#### **Article 11 - Suspension**

Si l'offre proposée n'est pas conforme au contrat (ex : tarifs ou descriptifs erronés, planning non à jour, etc.), l'OT, en tant que garante du système, se réserve le droit de suspendre le compte du prestataire, et ce, jusqu'à ce que celui-ci remplisse de nouveau les conditions d'utilisation.

#### **Article 12 - Changement de situation du prestataire**

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

Le prestataire a l'obligation d'en informer le service commercial par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des différents justificatifs.

#### **Article 13 - Réclamation et litiges**

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

##### **13-1 Entre les parties**

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent de Gap.

##### **13-2 Entre l'OT et le client**

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

**Si le prestataire ne respecte pas ses engagements ou qu'un manquement professionnel est réalisé par le prestataire, l'OT ne sera pas tenu comme responsable et sera exonéré de sa responsabilité.**

En cas de réclamation relative à une prestation, le client devra adresser, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OT, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation. A défaut, aucune réclamation ne sera admise. l'OT doit être informé par le prestataire pour faciliter la recherche d'une solution dans l'intérêt du client et en application de l'obligation de plein droit et du droit de recours de l'OT.

#### **Article 14 - Cas de force majeure**



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

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

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

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

#### **Article 15 - Confidentialité**

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

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

Fait à Vallouise, en deux exemplaires originaux, le ...../...../.....

l'OT du Pays des Ecrins

le Prestataire

#### **Annexe 1**

Liste et descriptif des produits faisant partie de cette convention :

- 
- 
- 
-





## Annexe 1 Bis

Liste des produits destinés aux partenaires B to B de l'OT et qui sont en exclusivité réservés au partenaire B to B :

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-



## Annexe 2

### CGV OT Pays des Ecrins

= redite vu art. 6?

Conditions Générales de Ventes au 25/07/2025

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'Office de tourisme du Pays des Écrins (OT) préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations pré contractuelles 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 l'inscription.

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.paysdesecrins.com](http://www.paysdesecrins.com)

#### 1. Formation du contrat

##### 1.1 – Dispositions générales

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

##### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à [reservation@paysdesecrins.com](mailto:reservation@paysdesecrins.com), soit par courrier à OFFICE DE TOURISME DU PAYS DES ECRINS, 21 Venelle du Poilu 05340 VALLOUISE-PELVOUX.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 25 % du montant total des prestations dans les autres cas.
- si la réservation est effectuée à moins de 30 jours de la date du début du séjour, la totalité du montant du séjour doit être versée comme premier règlement.

#### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour tous les séjours vendus 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 le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

MESURES DE RESTRICTION ÉNERGÉTIQUES



Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter ponctuellement l'offre, notamment de transport par remontées mécaniques et les prestations des domaines skiables de Pelvoux-Vallouise et de Puy Saint Vincent. Le cas échéant, le service des remontées mécaniques s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités/fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux conditions générales de vente des remontées mécaniques s'appliqueront (disponibles sur [www.puysaintvincent.com](http://www.puysaintvincent.com) pour le domaine skiable de Puy Saint Vincent et sur [www.ski-pelvoux.com](http://www.ski-pelvoux.com) pour le domaine skiable de Pelvoux-Vallouise).

## 2.1 – Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergement incluses ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de l'appartement. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments non indiqués.

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

## 2.2 – Pour la billetterie

Les billets commandés sont envoyés par mail à l'adresse email indiquée par l'utilisateur lors de sa commande.

## 2.3 – Pour la réservation de visites guidées

Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation reste due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêté préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entièvre responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

### 2.3.1 – Groupes

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OT, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées et rappelé dans le contrat.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 35 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un deuxième guide est obligatoire. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation du deuxième guide doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le deuxième guide sera facturé.

### 2.3.2 – Individuels

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV.

Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.



## 2.4 – Pour les séjours sportifs

Nous attirons votre attention concernant les séjours sportifs et notamment l'alpinisme : certains nécessitent un engagement physique important. Nous vous recommandons de lire avec attention les informations relatives à l'expérience technique et au niveau d'implication physique requis pour chaque séjour avant de procéder à votre inscription.

Il incombe à chaque participant, en fonction des informations détaillées sur la fiche technique du séjour, de déterminer s'il dispose des capacités nécessaires pour y participer.

Nous vous invitons à vous rapprocher du service réservation de l'office de tourisme en cas de doute et avant toute inscription, afin de vérifier avec un membre de notre équipe que le séjour envisagé est adapté à vos capacités. Un âge minimum peut être requis sur certains séjours.

Dans le cas de réservation de séjours chez l'un des partenaires B to B de l'OT, il est possible qu'il vous soit demandé de remplir un deuxième formulaire d'inscription, relatif à des informations liées à votre séjour auprès de notre partenaire référent.

## 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

## 4. Durée du séjour

Le voyageur signataire du contrat 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.

## 5. Prix et réservation en ligne de séjours

### 5.1 – Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants.

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

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'OT justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

Enfin les frais de dossier peuvent également être perçus par l'OT. Ils sont fixes : 7€ par dossier. Le détail et le montant de ces frais de dossiers sont compris dans le tarif proposé au client. Aussi, le prix définitif TTC de la prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au client/voyageur avant la formation définitive du contrat.

### 5.2 – Réservation en ligne de séjours sur [paysdesecrins.com](http://paysdesecrins.com)

Les tarifs des séjours affichés sur le site de l'office de tourisme ([www.paysdesecrins.com](http://www.paysdesecrins.com)) sont indiqués à partir de ... € et sont donnés à titre indicatif.



En effectuant une réservation en ligne, vous reconnaissiez et acceptez que le prix final du séjour puisse différer du tarif affiché, notamment en fonction de la saisonnalité, des disponibilités des hébergements ou d'autres conditions spécifiques.

Dans un délai de 72 heures suivant votre commande, l'office de tourisme vous contactera afin de confirmer la réservation au tarif indiqué, ou de vous communiquer le prix définitif du séjour.

Vous aurez alors la possibilité d'accepter ce nouveau tarif, ou d'annuler votre réservation sans frais.

De même, en cas d'indisponibilité aux dates choisies, un changement de dates de séjour pourra vous être proposé. Vous serez libre d'accepter ces nouvelles dates, ou d'annuler la réservation sans frais.

## 6. Réservation

Il appartient au client/voyageur de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. La réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation daté et signé accompagné d'un règlement d'acompte de 30% du montant global de la prestation sous 5 jours ouvrés. L'envoi doit être adressé à l'OT du Pays des Ecrins, 21 Venelle du Poilu, 05340 VALLOUISE-PELVOUX. Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des hébergeurs, des prestataires de services et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air.

## 7. Paiement

Toute inscription sera réglée comme suit:

- si l'inscription est réalisée à moins de 30 jours du début de la prestation: la totalité de la prestation sera réglée à la réservation
- si l'inscription est réalisée à plus de 30 jours du début de la prestation : versement d'un acompte au moment de la réservation, puis du solde à 30 jours avant le début de la prestation

Le paiement s'effectue :

- En espèces : en euros uniquement, dans les Bureaux d'Information Touristique du Pays des Ecrins dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'OT du Pays des Ecrins, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée.
- Par carte bancaire : dans les Bureaux d'Information Touristique du Pays des Ecrins et sur le site internet par le biais d'un système sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'OT adressera une facture sur demande au client après confirmation totale de l'inscription.

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

## 8. Bon d'échange

A réception du contrat signé et de l'acompte (ou du versement du total si la réservation est à moins de 30 jours), l'OT adresse au client les bons d'échange à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échange



mentionnent la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

## **9. Inscription tardive**

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

## **10. Arrivée et départ**

Le voyageur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception. En cas de retard, le voyageur doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Pour les hébergements, des informations supplémentaires concernant l'arrivée, le départ, l'occupation des chambres seront fournies dans l'information préalable et confirmées dans le(s) bon(s) d'échange. Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure exigée par l'établissement.

## **11. Conditions d'annulation**

### **11.1 – Du fait du client**

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 :

Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation à + de 29 jours avant le début du séjour => 25% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 21 jours avant le début du séjour => 50% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 7 jours avant le début du séjour => 75% de la totalité du prix net
- Annulation à - de 7 jours avant le début du séjour => 100% soit la totalité du prix net
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

- Annulation par un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

Les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation à + de 60 jours avant le début du séjour => 10% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 30 jours avant le début du séjour => 50% de la totalité du prix net
- Annulation à + de 20 jours avant le début du séjour => 100% soit la totalité du prix net
- En cas de non-présentation du 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.

Si un acompte a été versé, l'OT pourra déduire cette pénalité directement du montant de l'acompte en sa possession et restituera le solde au client.

En cas de non-présentation du client, aucun remboursement ne sera effectué.

### **11.2 – Du fait de l'OT**

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 le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué



dans le contrat et que le 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.

#### 11.3 – En cas de force majeure

Si, 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. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

#### 11.4 – Conditions d'annulation pour raison imprévue et aléas naturels

##### - Enneigement

En cas de vente de forfait dans les séjours packagés, les CGV des stations s'appliquent (communiquées au client par le biais de leur site internet comme cité plus haut). Les forfaits ne sont ni remboursables ni échangeables car les tarifs appliqués sont remisés et non vendus directement par la station de ski.

##### - Manque de neige

Le manque de neige ne constitue pas une raison recevable pour l'annulation d'un hébergement, et celui-ci ne sera ainsi pas remboursable pour ce motif.

En cas de perte ou de vol, le forfait journée ou plus peut être remplacé sur présentation du justificatif de vente aux caisses des remontées mécaniques moyennant une participation aux frais de dossier et de blocage, en application des conditions générales vente du domaine skiable.

#### 11.5 – Remboursement pour annulation

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.

### 12. Modification

#### 12.1 – Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [reservation@paysdesecrins.com](mailto:reservation@paysdesecrins.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT.

Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

#### 12.2 – Modification du fait de l'OT

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, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification



devra être mineure et l'OT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OT sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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.

### **13. 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 06 30 83 37 65. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### **14. Dommage**

Le voyageur/client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le voyageur/client doit vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son séjour.

### **15. Responsabilité**

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 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.

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 défini à l'article 6.4 des présentes CGV, 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 qui réserve un séjour auprès de l'OT doit s'assurer de disposer des conditions physiques suffisantes pour effectuer le séjour pour lequel il s'engage. Le client doit également s'assurer que les conditions météorologiques sont bonnes pour effectuer son séjour. Le client prend la responsabilité de choisir un séjour encadré ou non, en fonction de ses données.

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 tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'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 fixé par le client, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

### **16. Assurance**

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance responsabilité civile/multirisque ou annulation et nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de



l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Une assurance villégiature est indispensable pour tous les occupants et notamment le titulaire de la réservation.

Si vous achetez un forfait de ski sur l'une de nos deux stations, nous vous proposons systématiquement une assurance Secours et Rapatriement avec remboursement des frais de séjour au tarif de 3 € /jour et par personne. Cette assurance est à prendre en plus de votre forfait. Vous devez nous préciser sa souscription si vous souhaitez la prendre.

#### **17. Protection des données personnelles**

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre réservation, 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). Ces données sont transmises aux prestataires de l'OT concernées par votre réservation. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [juliette.bisiaux@paysdesecrins.com](mailto:juliette.bisiaux@paysdesecrins.com), soit par courrier à l'OT de Tourisme du Pays des Ecrins – 21 Venelle du Poilu 05340 VALLOUISE-PELVOUX en justifiant de votre identité.

Conformément à la RGPD, vous bénéficiez 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 de l'OT du Pays des Ecrins ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles [juliette.bisiaux@paysdesecrins.com](mailto:juliette.bisiaux@paysdesecrins.com). 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 et de les transmettre aux prestataires concernés par votre réservation.

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

#### **18. 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.paysdesecrins.com](http://www.paysdesecrins.com) causant un préjudice quelconque à l'OT du Pays des Ecrins ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **19. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'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.

#### **20. Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.



## **21. Réclamation / Litige**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OT par courriel : [reservation@paysdesecrins.com](mailto:reservation@paysdesecrins.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie l'OT du Pays des Ecrins – 21 Venelle du Poilu, 05340 VALLOUISE-PELVOUX.

Après avoir saisi notre service commercialisation et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercialisation 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 TGI de Gap pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.