

# DOMBES TOURISME - CONDITIONS GENERALES DE VENTES - BILLETTERIE

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités et conditions applicables de façon générale, sauf dispositions expresses et écrites contraires, à l'ensemble des relations entre le client et Dombes Tourisme lors de la réservation en ligne de billets de spectacles ou d'animations sur [www.dombes-tourisme.com](http://www.dombes-tourisme.com).

Dans le cas d'une prestation non réalisée par Dombes Tourisme, le bon de commande ou tout autre document de nature contractuelle établi par le prestataire prévalent sur ces conditions générales.

## ARTICLE 2 – DUREE DE LA PRESTATION

La réservation en ligne de billets de spectacles ou d'animations sur [www.dombes-tourisme.com](http://www.dombes-tourisme.com) sont conclues pour une durée déterminée. Le client ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au prolongement de la durée de la prestation.

## ARTICLE 3 – PRIX DE L'OBJET

Les prix des billets sur [www.dombes-tourisme.com](http://www.dombes-tourisme.com) sont indiqués en euros. Les tarifs proposés diffèrent selon les manifestations.

Le client veillera, au moment de la réservation, à prendre en compte les différentes modalités (catégories de tarifs et justificatifs, catégorie de public, etc.) sous peine de se voir refuser l'accès à l'animation.

Le tarif groupes, lorsqu'il est proposé, doit obligatoirement préciser le minimum de places requises pour en bénéficier de la part de l'organisateur (généralement entre 10 et 20, sauf exceptions).

Le droit de location est inclus au prix de vente du billet.

Dans le cas d'un prestataire extérieur à Dombes Tourisme, les billets de spectacles demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif de ceux-ci par Dombes Tourisme.

## ARTICLE 4 – CONFIRMATION DE LA RÉSERVATION

La réservation devient ferme lorsque le règlement est effectué.

Lors de l'achat, le client reçoit un courriel de confirmation à présenter à l'entrée du spectacle afin de récupérer les billets. Une enveloppe à son nom l'attendra au guichet le soir du spectacle. Il convient de noter que pour des raisons de sécurité, aucun billet ne sera envoyé par voie postale au domicile du client.

## ARTICLE 5 - REGLEMENT

Le client devra verser à Dombes Tourisme, le montant du ou des billets réservés. Le paiement par carte bancaire se fait en ligne via le système Sécurisé CM-CIC paiement.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITES

Le prestataire, en l'occurrence Dombes Tourisme, 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.

Dombes Tourisme ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la manifestation.

En effet, Dombes Tourisme revend des billets de spectacles pour le compte d'associations organisatrices d'évènements et manifestations et ne saurait être tenu pour responsable de tous cas indépendants de sa volonté : changements de dernière minute, annulations de spectacles, modifications d'horaires ou de tarifs, modifications du plan de salle du fait de l'organisateur lui-même, etc...

## ARTICLE 7 - VALIDATION

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la confirmation de sa commande en cochant la case prévue à cet effet. Cette validation vaut donc acceptation de ces conditions générales de vente.

## ARTICLE 8 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT, UTILISATION

### 8.1 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

### 8.2 CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Un billet de spectacle ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation ou d'un report d'un spectacle au choix de l'association organisatrice.

En cas d'annulation du spectacle et de la volonté de l'organisateur, celui-ci assurera directement le remboursement intégral des places.

Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié, le présent billet ne sera pas remboursé.

### 8.3 UTILISATION DES COORDONNEES EN CAS DE REMBOURSEMENT

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel le client a réservé des places, il accepte que Dombes Tourisme, dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées saisies par le client lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre. Ces modifications n'entraînent aucun échange ni remboursement.

### 8.4 REVENTE DE BILLET

La revente de billet à un prix supérieur à celui figurant lors de la transaction est formellement interdite sous peine de sanctions pénales loi du 27 juin 1919.

### 8.5 CONDITION DE REMBOURSEMENT DU FAIT DE L'ANNULATION DU CLIENT

Toute condition de remboursement du fait de l'annulation du client sera définie par l'organisateur de l'évènement en fonction de la date d'annulation et non par Dombes Tourisme.

Dans le cadre d'une animation organisée par Dombes Tourisme, aucune demande d'annulation et de remboursement ne sera acceptée moins de 48 heures avant animation réservée.

## ARTICLE 9 – UTILISATION DU BILLET ET ACCES AUX ANIMATIONS

Le client doit se présenter au jour et heure mentionnés sur le contrat ou le courriel de confirmation de la commande. En cas de non-présentation du client ou de retard, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Durant les spectacles et animations, la cigarette est interdite et les téléphones portables doivent être éteints. Les boissons alcoolisées et tout objet pouvant se révéler dangereux sont interdits. L'entrée sera refusée à toute personne ne respectant pas ces dispositions.

## ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTÈLE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, l'équipe de Dombes Tourisme est à votre disposition à Châtillon-sur-Chalarnon aux horaires d'ouverture de l'office de tourisme.

Tél : 04 74 55 02 27 – [contact@dombes-tourisme.com](mailto:contact@dombes-tourisme.com)

## ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

Le site Internet de Dombes Tourisme 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.

### 11.1 RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement de vos données personnelles est : Dombes Tourisme, Place du Champ de Foire – 01400 – Châtillon-sur-Chalarnon. Certaines prestations techniques sont confiées à nos prestataires techniques. Conformément à l'Article 28 du RGPD, ces prestataires sont liés par une clause de stricte confidentialité qui leur interdisent toute utilisation des données qui leur sont confiées, non-prévue dans le contrat de prestation et qui leur imposent de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui satisfont aux exigences de sécurité et de protection des données personnelles.

### 11.2 VOS DROITS

En vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 & 40 de la loi de janvier 78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez donc à tout moment envoyer un mail à [contact@dombes-tourisme.com](mailto:contact@dombes-tourisme.com) ou par courrier Dombes Tourisme, Place du Champ de Foire 01400 Châtillon-sur-Chalarnon accompagné d'une copie de votre carte d'identité.

Le droit de retrait s'exerce par courrier simple avec copie d'une pièce d'identité adressé à Dombes Tourisme - Place du Champ de Foire 01400 Châtillon-sur-Chalarnon - **E-mail** : [contact@dombes-tourisme.com](mailto:contact@dombes-tourisme.com). Nous nous engageons à supprimer vos données dans les 72 heures suivant la réception de votre demande.

### 11.3 FINALITES

Les données collectées ont pour finalités :

- La bonne exécution de votre contrat,
- Le numéro de téléphone ou le mail nous permettent de vous contacter en cas d'annulation d'une prestation proposée par Dombes Tourisme,

- L'adresse mail est également utilisée à des fins d'envoi par e-mail de messages d'information concernant les événements et sorties de la destination (newsletter). Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de vous opposer à la réception de ces messages lors de l'entrée en relation ou en cliquant sur le lien de désinscription qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.
- L'origine géographique pour des analyses statistiques

Dans certaines circonstances, le refus de la fourniture des informations nécessaires telles que mentionnées précédemment peut avoir pour conséquence de rendre impossible votre enregistrement en tant que client ou l'exécution du contrat de vente de produit ou service.

#### 11.4 DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données collectées restent confidentielles, elles sont transmises aux partenaires billetterie uniquement en cas d'annulation ou de modification de la manifestation pour pouvoir informer les clients.

Dans la convention de partenariat signé par les deux parties, nous exigeons une suppression complète de la liste, une fois que les clients aient été informés.

#### 11.5 DUREE DE CONSERVATION

Les données à caractère personnel relatives aux clients et collectées dans le cadre de la finalité décrite précédemment sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE DOMBES TOURISME

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD - SERVICES DE VOYAGE PAR TOUS MOYENS

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

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'office de tourisme de Dombes Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme de Dombes Tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD - VOYAGE A FORFAIT HORS INTERNET

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'office de tourisme de Dombes Tourisme sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme de Dombes Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'office de tourisme de Dombes Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Dombes Tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD – VOYAGE A FORFAIT VIA LE SITE INTERNET

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'office de tourisme de Dombes Tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, L'office de tourisme de Dombes Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'office de tourisme de Dombes Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme de Dombes Tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

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

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Dombes Tourisme préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par Dombes Tourisme à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de Dombes Tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.dombes-tourisme.com](http://www.dombes-tourisme.com)

## 1. FORMATION DU CONTRAT

### 1.1 - DISPOSITIONS GENERALES

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

### 1.2 - FORMATION DU CONTRAT

Toute commande groupe sera considérée comme définitive qu'à compter :

- de la réception du bon de réservation, daté et signé sous réserve de la confirmation par Dombes Tourisme 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.
- de la réception de l'acompte pour toutes réservations.

## 2. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Pour toutes les prestations vendues par Dombes Tourisme, 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.

### 2-1 POUR LES SEJOURS AVEC HEBERGEMENT

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. 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. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

## 2-2 POUR LA RESERVATION DE VISITES GUIDEES

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par Dombes Tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – 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, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 5 personnes et maximale de 30 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire.

Dombes Tourisme peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par Dombes Tourisme, les versements seront intégralement restitués, sans autres indemnités au client. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

## 3. RETRACTATION

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. PRIX

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.

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

## 5. PAIEMENT

Toute inscription fait l'objet d'un versement d'un acompte et d'un solde intervenant à 30 jours à date de facturation.

Le paiement s'effectue :

- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Dombes Tourisme à l'adresse postale Dombes Tourisme- Service commercialisation- Place du Champ de Foire- 01400 Châtillon sur Chalaronne
- Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

DOMBES TOURISME adressera une facture au client après la venue du groupe ; Dès la réservation confirmée, Dombes Tourisme adresse au client les différents bons d'échange/voucher à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## 6. CONDITIONS D'ANNULATION

### 6.1 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 :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à groupes@dombes-tourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à office de tourisme Dombes Tourisme.

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

Plus de 30 jours avant la date du séjour, il ne sera rien retenu sur le prix du séjour

- entre le 29ème et le 15ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 70 % du prix du séjour,

- à partir du 14ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour,

- en cas de non-présentation du client ou retard (cf. retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. ASSURANCE).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

### 6.2 DU FAIT DE DOMBES TOURISME

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Dombes Tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le Dombes Tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard : 30 jours avant le début de la prestation pour un groupe et 24h avant pour une billetterie ou une animation estivale. Règle obligatoire, non modifiable imposée par la loi (L211-14).

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation Dombes Tourisme 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 Dombes Tourisme.

### 6.3 CAS DE FORCE MAJEURE

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### 6.4 REMBOURSEMENT POUR ANNULATION

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme Dombes Tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 7. MODIFICATION

### 7.1 MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification avant le début de la prestation groupe devra parvenir impérativement par courriel à [groupes@dombes-tourisme.com](mailto:groupes@dombes-tourisme.com) ;

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de Dombes Tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, Dombes Tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### 7.2 MODIFICATION DU FAIT DE DOMBES TOURISME

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, Dombes Tourisme 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 Dombes Tourisme 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 Dombes Tourisme 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, Dombes Tourisme 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.

## 8. RETARD / DEPASSEMENT 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 Dombes Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 04 74 55 02 27 de 9h30 à 1h 30 et de 14h00 à 17h00. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 9. CESSION DU CONTRAT

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer Dombes Tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. DOMBES TOURISME informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Dombes Tourisme du fait de la cession du contrat.

## 10. RESPONSABILITES

DOMBES TOURISME est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

DOMBES TOURISME ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe Dombes Tourisme, 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. DOMBES TOURISME 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, Dombes Tourisme 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 Dombes Tourisme 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.

## 11. ASSURANCE

Lors de votre réservation, Dombes Tourisme ne propose pas au client de souscrire une assurance multirisque ou annulation. DOMBES TOURISME invite le client 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.

Dans les autres cas 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

## 12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

DOMBES TOURISME est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). 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 [dpo@dombes-tourisme.com](mailto:dpo@dombes-tourisme.com)

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ces données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de Dombes Tourisme de Dombes Tourisme ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles [dpo@dombes-tourisme.com](mailto:dpo@dombes-tourisme.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.

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

## 13. PROPRIETE 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.dombes-tourisme.com](http://www.dombes-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à Dombes Tourisme de Dombes Tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

## 14. ARCHIVAGE DU CONTRAT

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

DOMBES TOURISME archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## 15. RECLAMATION / LITIGE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée Dombes Tourisme par courriel : [groupes@dombes-tourisme.com](mailto:groupes@dombes-tourisme.com) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi le 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 Bourg en Bresse pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.