

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **OFFICE DE TOURISME DU HAUT-BEARN (ci-après, les « CGV »)**

#### **1. DESIGNATION DU VENDEUR**

**L'Office de Tourisme du Haut-Béarn**, Etablissement public local à caractère industriel et commercial dont le siège social est sis allées du Comte de Tréville 64400 OLORON SAINTE MARIE, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM064170006, Identifiant SIRET n°829 067 230 00013, Numéro d'identification TVA : FR64 829 067 230

Téléphone : + 33 (0)5 59 39 98 00

Adresse courriel : [oloron@pyrenees-bearnaises.com](mailto:oloron@pyrenees-bearnaises.com)

(Ci-après, « l'Office de tourisme »)

Assurance responsabilité civile professionnelle : GROUPAMA D'OC - 14 rue Vidailhan, CS93105, 31131 BALMA CEDEX, FRANCE

Garantie financière : GROUPAMA D'OC - 14 rue Vidailhan, CS93105, 31131 BALMA CEDEX, FRANCE

#### **2. DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX CGV**

##### **2.1 OBJET DES CGV**

Les présentes CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne, par correspondance et au comptoir des produits et prestations de l'Office de tourisme présentés sur le site [www.pyrenees-bearnaises.com](http://www.pyrenees-bearnaises.com) et sur les brochures de l'Office de tourisme.

Les prestations peuvent être fournies et les produits élaborés par des prestataires compétents avec lesquels l'Office de tourisme a conclu une convention de partenariat.

Les présentes CGV régissent exclusivement les contrats de vente des produits et prestations de l'Office de tourisme à l'acheteur ayant la qualité de consommateur ou non-professionnel (ci-après, « le Client ») et constituent, avec les conditions particulières de vente, le bon de commande (ou devis) et le descriptif des produits ou prestations les seuls documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative. Ces documents contractuels, remis au Client préalablement à la conclusion du contrat, constituent l'information préalable visée à l'article R211-4 du code du tourisme et aux articles L 111-1 et suivants du code de la consommation.

##### **2.2 DOMAINE D'APPLICATION DES CGV**

Les CGV ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires simplement référencés sur les brochures ou sur le site internet, laquelle est soumise aux conditions propres à ces prestataires.

En conséquence, l'Office de tourisme ne garantit aucunement l'exécution des prestations directement réservées par le Client auprès des prestataires référencés.

Pour les services de billetterie proposés par l'Office de tourisme, il est précisé que l'Office de tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes CGV. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres au prestataire.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux Clients établis en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne ainsi qu'aux prestations réalisées en France.

Les CGV ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site sont rédigés en langue française. Les versions en langues étrangères qui figureraient sur le site internet ne seraient que purement informatives.

Seule la version française lie le Client à l'Office de tourisme.

Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique de contracter pour passer toute commande.

## **2.3 DISPONIBILITE ET OPPOSABILITE DES CGV**

Les CGV sont mises à la disposition des Clients sur le site [www.pyrenees-bearnaises.com](http://www.pyrenees-bearnaises.com) où elles sont directement consultables et téléchargeables. Elles peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par l'Office de tourisme conformément à l'article 1127-1 du code civil.

## **2.4 MODIFICATIONS DES CGV**

L'Office de tourisme se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client.

## **2.5 CLAUSES DES CGV**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'Office de tourisme ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

# **3. PRODUITS ET PRESTATIONS**

## **3.1 Caractéristiques**

Les produits et prestations offerts à la vente présentés sur le site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du code de la consommation.

### **3.2 Conformité**

Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

## **4. PRIX**

### **4.1 PRIX DE VENTE**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits ou prestations proposés par l'Office de tourisme, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Le montant total dû par le Client est indiqué sur la page de confirmation de commande, qui l'informe que sa commande emporte obligation de paiement.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

En cas de promotion par les prix, l'Office de tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

### **4.2 MODIFICATION**

L'Office de tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

## **5. OFFRE ET ACCEPTATION**

### **5.1 DOMAINE**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux Clients situés en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

### **5.2 DUREE**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits et prestations figurent sur le site internet et les brochures de l'Office de tourisme et dans la limite des stocks/places disponibles.

### **5.3 ACCEPTATION**

L'acceptation de l'offre par le Client est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du site internet, par la confirmation de la commande avec obligation de paiement.

Lorsque la vente intervient au comptoir, l'acceptation de la commande par l'Office de tourisme résulte de la livraison directe des produits commandés. Toute commande parvenue à l'Office de tourisme est réputée ferme et définitive.

Lorsque la vente s'effectue par correspondance, l'acceptation de l'offre par le Client résulte de l'envoi du devis signé par le Client à l'Office de tourisme, accompagné le cas échéant par l'acompte qui y est prévu.

## **6. COMMANDE**

### **6.1 ETAPES DE CONCLUSION DU CONTRAT SUR LE SITE INTERNET**

Pour passer commande, le Client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement. Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par l'Office de tourisme dans les meilleurs délais.

### **6.2 MODIFICATION DE COMMANDE**

Toute modification de commande par le Client après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4 al.4 du code de la consommation.

### **6.3 VALIDATION DE LA COMMANDE**

L'Office de tourisme se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

### **6.4 INDISPONIBILITE DES PRODUITS COMMANDES**

Si les produits commandés sont indisponibles, l'Office de tourisme en informe immédiatement le Client et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent.

En cas de désaccord, le Client est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

## **7. CONTRAT**

### **7.1 CONCLUSION**

Lorsque la commande est passée sur internet, le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le Client de la confirmation de sa commande.

Lorsque la commande est passée au comptoir ou par correspondance, le contrat de vente est formé après acceptation de la commande par l'Office de tourisme.

Lorsque la commande est passée par correspondance, le contrat est formé au moment de la réception du devis signé, accompagné le cas échéant de l'acompte qui y est prévu, par l'Office de tourisme.

## **7.2 ARCHIVAGE ET PREUVE**

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du code civil.

Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

## **7.3 RETRACTATION**

Lorsque la commande est passée sur internet, à compter de la réception des produits ou du e-billet, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs pour renvoyer les produits livrés sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité, à l'adresse suivante : allées du Comte de Tréville 64400 OLORON SAINTE MARIE.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Pour retourner les produits, le Client doit préalablement envoyer un courriel à l'Office de tourisme à l'adresse [oloron@pyrenees-bearnaises.com](mailto:oloron@pyrenees-bearnaises.com), précisant le numéro de la commande annulée afin d'obtenir un numéro de retour.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par l'envoi du formulaire remis à cet effet à l'adresse figurant à l'article 1 des CGV.

L'Office de tourisme s'engage à rembourser le Client au plus tard dans un délai de trente jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de l'original de la facture d'achat.

## **7.4 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION POUR CERTAINES PRESTATIONS**

L'article L 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L 221-28 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **7.5 RESOLUTION**

Le contrat peut être résolu par le Client en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;

- livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande pour les produits dont la valeur est supérieure à 500 euros dans les conditions prévues à l'article 9.1. des CGV ;
- de hausse du prix non justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics ;
- de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 du code du tourisme ;

Dans tous ces cas, le Client peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande, majoré des intérêts au taux légal à compter de la date d'encaissement de l'acompte.

Le contrat peut être résolu par l'Office de tourisme en cas de :

- refus du Client de prendre livraison ;
- non-paiement du prix au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis à l'Office de tourisme à titre d'indemnité.

## **8. PAIEMENT**

### **8.1 MODALITES DE PAIEMENT**

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande, sauf indication contraire au devis, bon de commande ou aux conditions particulières de vente.

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit ou de la prestation commandée dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande.

### **8.2 SECURISATION DE PAIEMENT**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au Client de crypter la transmission de ses données bancaires répondant à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires des Clients est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

### **8.3 RETARD DE PAIEMENT**

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

### **8.4 DEFAUT DE PAIEMENT**

L'Office de tourisme se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

## **9. LIVRAISON**

### **9.1 DELAIS DE LIVRAISON**

L'Office de tourisme s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 30 jours après réception de commande.

## **9.2 RETARD DE LIVRAISON**

Le retard de livraison excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le Client qui, dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, retournera le cas échéant les produits s'ils ont été livrés et recevra de l'Office de tourisme au plus tard dans un délai de trente jours la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

## **9.3 MODALITES DE LIVRAISON**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le bon de commande.

Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le Client à l'Office de tourisme le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard.

En cas de livraison par voie postale, un bon de livraison doit être signé par le Client qui doit vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage du produit.

En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le Client doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé à l'Office de tourisme et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du code de commerce.

## **9.4 CONFORMITE DES PRODUITS**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le Client doit adresser une réclamation à l'Office de tourisme en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

## **9.5 INDISPONIBILITE DES PRODUITS**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, l'Office de tourisme peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

## **9.6 DEFAUT DE LIVRAISON**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

# **10. GARANTIES**

## **10.1 GARANTIES LEGALES**

Tous les produits fournis par l'Office de tourisme bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Au titre de ces garanties, l'Office de tourisme s'engage, au choix du Client, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande.

## **10.2 RETOURS**

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel à l'Office de tourisme à l'adresse mentionnée en tête des présentes.

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente.

Le Client sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par l'Office de tourisme.

## **10.3 CLAUSES SUR LES GARANTIES**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 241-5 du code de la consommation.

## **10.4 LOI APPLICABLE AUX GARANTIES**

La loi française applicable au contrat en vertu de l'article 16 des CGV ne peut avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive no 99/44/CE du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

# **11. RESPONSABILITES**

## **11.1 EXONERATION DE RESPONSABILITE**

La responsabilité de l'Office de tourisme ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

La responsabilité de l'Office de tourisme ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du Client, auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

## **11.2 DEFAUT DE SECURITE DU PRODUIT**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le Client doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

## **11.3 CLAUSE PENALE**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le Client, l'acompte versé à la commande reste acquis à l'Office de tourisme professionnel à titre d'indemnité.

## **12. CLAUSE RESOLUTOIRE**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## **13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les éléments reproduits sur le site [www.pyrenees-bearnaises.com](http://www.pyrenees-bearnaises.com) et ses versions étrangères constitués de photographies, de visuels, de textes, de dessins et d'images, qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

## **14. DONNEES PERSONNELLES**

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par l'éditeur aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.

## **15. REGLEMENT DES LITIGES**

### **15.1 RECLAMATION**

Toute réclamation doit être adressée préalablement par courrier à l'Office de tourisme à l'adresse mentionnée en tête des présentes.

### **15.2 MEDIATION**

En cas d'échec de la demande de réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le litige à un médiateur (liste consultable sur : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>) qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Pour présenter sa demande de médiation, le consommateur dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

### **15.3 COMPETENCE TERRITORIALE**

À défaut d'accord amiable, toutes contestations ou litiges né à l'occasion des présentes CGV, sont de la compétence, au choix du demandeur, professionnel ou consommateur, du tribunal du lieu du domicile du défendeur, du lieu de l'exécution de la prestation de services ou du lieu de livraison effective du produit conformément aux articles 42 et 46 du code de procédure civile ou, au choix du demandeur consommateur exclusivement, du tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat.

## **16. DROIT APPLICABLE**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

## **17. REGIME JURIDIQUE PARTICULIER RELATIF A LA VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES**

Constitue un forfait touristique au sens légal et jurisprudentiel, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux prestations touristiques.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

## **18. PRESTATION DE VOYAGES LIES**

*Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.*

*Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.*

*Dans ce cas l'Office de Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.*

*L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA D'OC - 14 rue Vidailhan, CS93105, 31131 BALMA CEDEX, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.*

*Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.*

*[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national*

*[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].*