



Ville d'Evian  
LA BEAUTE NATURELLE

Office de Tourisme et des Congrès d'Evian  
B.P. 18 – 74500 Evian

Etablissement Public Industriel et Commercial  
Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de  
séjours IMO74100143

Garantie financière : COVEA Caution 10, Bd Marie et  
Alexandre Oyon - 72000 Le Mans

Assurance RC professionnelle : MMA IARD – 14 Bd Marie  
et Alexandre Oyon – 72000 Le Mans

## Article 1 - Dispositions générales

1-1 Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, de forfaits touristiques, ainsi qu'à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

1-2 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er mars 2013 et sont applicables, sauf convention particulière.

1-3 Le fait que l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

1-4 Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

1-5 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

## Article 2 - Formation du contrat

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations offertes par l'Office de Tourisme et des Congrès suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit au comptoir de l'Office de Tourisme et des Congrès, soit sur les pages du site internet [www.eviantourism.com](http://www.eviantourism.com).

2-2 Réserve : Toute réservation est ferme et définitive sauf dans le cas d'annulation dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

2-3 Confirmation écrite : L'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les conditions générales de vente et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie

## Article 3 - Prix

3-1 Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise. La taxe de séjour, à charge du client, est comprise dans le cadre d'un forfait touristique individuel et peut faire l'objet d'un supplément dans le cadre de prestations pour groupes. L'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian se

réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire.

3-2 Règlement : Pour les réservations de produits, activités, services et forfaits touristiques, 30 % de la somme totale des prestations sélectionnées sont payables à la réservation et le solde au plus tard 15 jours avant le début des dites prestations.

Les réservations intervenant moins de 15 jours avant le début du séjour ou de la prestation, doivent être payés intégralement.

Les extras (boissons, repas, prestations complémentaires, ne figurant pas au contrat) doivent être réglés sur place aux prestataires concernés.

Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par virement bancaire, carte bancaire, en espèces ou par chèques à l'ordre de l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian.

## Article 4 - Conditions de réalisation des prestations

4-1 La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

4-2 Produits, activités et forfaits touristiques : Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian.

## Article 5 - Suppléments et modifications par le client

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme et des Congrès, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptés restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

## Article 6 - Cession du contrat par le client

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme et des Congrès de Evian de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard sept jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## Article 7 - Modification par l'Office de Tourisme et des Congrès d'un élément substantiel du contrat

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

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées. 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 telles que définie à l'article 8 des présentes conditions générales de vente ;

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme et des Congrès, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client.

## Article 8 - Annulation du fait du client

8-1 Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée directement au service réceptif soit par courrier, télécopie ou courriel du lundi au vendredi hors jours fériés :

Par fax au +33 (0)4 50 75 61 08, ou par mail : [reservation@eviantourism.com](mailto:reservation@eviantourism.com)

## 8-2 Produits, activités et forfaits touristiques

- En cas de résiliation plus de trente jours avant le début du séjour ou de l'activité, une somme égale à 10 % du prix du séjour restera acquise à l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian. Pour toute annulation intervenant moins de trente jours avant la date du début de la prestation, il sera retenu un montant variable selon la date d'annulation :

- Entre le 30<sup>e</sup> et le 15<sup>e</sup> jour : 30 % du montant total de la prestation
- Entre le 15<sup>e</sup> et le 3<sup>e</sup> jour : 50 % du montant total de la prestation
- Moins de 72 heures : 100 % du montant total de la prestation.

En cas de non-présentation du client, la totalité de la prestation restera acquise à l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian.

- Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian conservera sa rémunération. Les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

## Article 9 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian

9-1 Lorsque, avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme d'Evian annule la prestation, il doit en informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 8 des présentes conditions générales de vente. 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'Office du Tourisme.

9-2 Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office du Tourisme d'Evian restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 72 heures avant le début de la prestation.

## Article 10 - Responsabilité

10-1 L'Office de Tourisme et des Congrès qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

10-2 Les programmes de l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian dépendent des jours et heures d'ouverture des différents sites, musées, gestionnaires d'activités et transports. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

10-3 L'Office de Tourisme et des Congrès ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

10-4 En aucun cas, l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## Article 11 - Force majeure

11-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de plusieurs prestations, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

11-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

## Article 12 - Données personnelles

12-1 Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à :

Office de Tourisme et des Congrès d'Evian  
Place d'Allinges – 74500 Evian (France)  
[info@eviantourism.com](mailto:info@eviantourism.com)

## Article 13 - Assurances - Garanties

L'Office de Tourisme et des Congrès de Evian a souscrit

- une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de :  
MMA IARD 14, Bd Marie et Alexandre OYON - 72030 LE MANS (France)

- une garantie financière de 30 000 € auprès de COVEA CAUTION, 10 Bd Marie et Alexandre OYON – 72000 LE MANS (France) afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

## Article 14 - Réclamations / Litiges

14-1 Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu avec le client doit être faite soit à l'Office de Tourisme et des Congrès de Evian durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme et des Congrès, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Office de Tourisme et des Congrès de Evian  
Place d'Allinges B.P. 18  
74500 Evian (France)

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme et des Congrès.

14-2 En cas de réclamation, l'Office de Tourisme et des Congrès d'Evian s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

14-3 En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Office de Tourisme et des Congrès d'Evian  
Place d'Allinges – B.P. 18  
74500 EVIAN – FRANCE  
Tél. 33 (0)4 50 75 04 26  
Fax 33 (0)4 50 75 61 08  
[info@eviantourism.com](mailto:info@eviantourism.com)  
[www.eviantourism.com](http://www.eviantourism.com)