# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

de vente de forfaits et de prestations touristiques

Les présentes conditions de vente se réfèrent aux articles L211 à L211-24 (ordonnance 2017-1717 du 20 décembre 2017) et L221-28 du Code de la Consommation

## Article 1 : Préambule

**1.1. Identité du Vendeur :**

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
Association, numéro SIRET 532 253 234 00019, ayant son siège social : Parc Naturel Régional Livradois-Forez, le Bourg, 63880 St GERVAIS-SOUS-MEYMONT- Tél : 04 73 80 64 48.
www.vacances-livradois-forez.com
Représentée par Corinne MONDIN, Présidente, Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : N°IM063150003 – Garant financier – GROUPAMA ASSURANCE CREDIT, 8-10 Rue d'Astorg, 75008 PARIS.
Assureur responsabilité civile professionnelle – MMA IARD, 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS.
Ci-après dénommé « la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ».

**1.2. Objet :**

Les présentes conditions générales ont pour but de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez de prestations touristiques fournies directement par elle ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageurs au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter, Ci-après dénommé « le Client ».

**1.3. Définitions :**

Vendeur : désigne la Maison du Tourisme du Livradois-Forez, organisme local de tourisme qui propose la vente de prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention.
Client : désigne la personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec la Maison du Tourisme du Livradois-Forez dans le cadre des présentes conditions générales de vente.
Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.
Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de forfaits touristiques (séjours) sur le site internet de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez : https://www.vacances-livradois-forez.com.
Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

## Article 2 : Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :
- Forfaits touristiques groupes et individuels
Elles s'appliquent pour les ventes sur internet de forfaits touristiques ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.
Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Vendeur.
Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.
Les conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux forfaits touristiques directement réservés par le client auprès des différents prestataires référencés sur le site Internet de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.

## Article 3 : Information précontractuelle

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.
Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

## Article 4 : Le Prix

**Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles**

Les tarifs publiés sont donnés en TTC, en euros et par personne sauf dans le cas des visites de ville ou le tarif appliqué est forfaitaire en fonction du nombre de personnes. Cette base forfaitaire est appliquée jusqu'à 20 personnes. Au-delà, à partir de la 21e personne, le tarif est donné par personne.
Les tarifs sont majorés les dimanches et jours fériés. Ce renseignement est toujours inscrit dans le descriptif de l'excursion.
La Maison du tourisme du Livradois-Forez peut apporter une modification du prix par participant, au cas où le groupe serait inférieur à la base indiquée.
Au-dessous de 20 personnes, les participants ne sont plus considérés comme un groupe (sauf exception petits groupes notés dans la brochure) et se verront imputer le tarif individuel.
Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière.
Le prix ne comprend pas d'assurance.
Sauf stipulation contraire au contrat de réservation, pour les réservations de prestations en autocars, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ne fournit pas l'autocar, qui devra être en la possession du groupe le ou les jours de déroulement de la prestation.
Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle » indiqué dans le prix.

**4.2. : Révision du prix**

La Maison du tourisme du Livradois-Forez s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.
Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :
1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
2. Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
3. Des taux de change en rapport avec le contrat.
L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.
Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.
Une gratuité est systématiquement accordée au chauffeur sur la base de 35 personnes payantes.
Une gratuité est accordée pour les visites guidées des villes réalisées par les accompagnateurs de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez sur la base de 40 personnes payantes.

**4.3 : Délais de paiement**

Le prix est payable selon les modalités inscrites sur le contrat de réservation :
Pour les excursions :
- un acompte de 30 % du montant total à la réservation, le solde restant dû, au plus tard, trente jours après la date de l'excursion sur présentation de la facture par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.
Pour les séjours :
- un acompte de 30 % du montant total à la réservation, le solde restant dû, au plus tard, tente jours avant la date du séjour sur présentation de la facture par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.
Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le premier jour des prestations), la totalité du prix sera exigible à la réservation.
La réservation n'est définitive qu'à réception par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez du contrat de réservation paraphé et signé, du programme signé, des conditions générales de vente paraphées et signées et du formulaire d'information signé.
Cas particuliers pour nos revendeurs : des conditions différentes peuvent être négociés avec nos revendeurs (type comités d'entreprise) concernant la gestion du dossier et le paiement des prestations.

**4.4. : Modalités de paiement**

Dans le cadre de la commercialisation de prestations groupes, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez accepte les modes de paiement suivants : virement bancaire, chèque bancaire (mode de paiement accepté lors de l'envoi par le Client du contrat de réservation par voie postale) ou paiement en ligne pour les séjours sur le site internet de la destination.
Article 5 : Réservation de prestations à distance hors ligne et hors site internet de la destination
La démarche est la suivante :
- Le Client contacte la Maison du Tourisme du Livradois-Forez par mail, courrier ou téléphone et précise le choix de ses prestations.
- A la suite de la demande, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez communique au client un devis pour acceptation avec les conditions générales de vente et le formulaire d'information distinct indiqué à l'article 3 des présentes conditions générales de vente.
Après acceptation, un contrat de réservation est envoyé au Client pour signature et paiement de l'acompte.
- Le Client renvoie les conditions générales de vente paraphées et signées, le formulaire type d'information signé, ainsi que le contrat paraphé signé, accompagné de l'acompte ou, pour les réservations tardives, du montant total de la ou des prestation(s) réservée(s).
Comme mentionné dans l'article 4.3, la réservation n'est définitive qu'à réception par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez de l'ensemble des documents cités ci-dessus.

## Article 5 : Réservation de prestations à distance hors ligne et hors site internet de la destination

La démarche est la suivante :
- Le Client contacte la Maison du Tourisme du Livradois-Forez par mail, courrier ou téléphone et précise le choix de ses prestations.
- A la suite de la demande, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez communique au client un devis pour acceptation avec les conditions générales de vente et le formulaire d'information distinct indiqué à l'article 3 des présentes conditions générales de vente.
Après acceptation, un contrat de réservation est envoyé au Client pour signature et paiement de l'acompte.
- Le Client renvoie les conditions générales de vente paraphées et signées, le formulaire type d'information signé, ainsi que le contrat paraphé signé, accompagné de l'acompte ou, pour les réservations tardives, du montant total de la ou des prestation(s) réservée(s).
Comme mentionné dans l'article 4.3, la réservation n'est définitive qu'à réception par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez de l'ensemble des documents cités ci-dessus.

## Article 6 – Réservation d'un séjour sur le site Internet de la destination

La démarche est la suivante :
- Le Client sélectionne son séjour sur le site de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez et prend connaissance des informations composant le séjour. Il s'identifie, communique ses coordonnées et le nombre de participants.
3 types de séjours sont proposés :
. La Maison du Tourisme du Livradois-Forez sert d'intermédiaire pour le compte d'une agence de voyage
- Proposition d'une pré-réservation en ligne : un message est envoyé au Client lui indiquant que le séjour est proposé par une agence de voyage qui va le contacter sous 24 à 48h. La Maison du Tourisme du Livradois-Forez relaie la demande à l'agence de voyage qui assure pour son compte la vente du séjour avec ses propres conditions de vente.
. La Maison du Tourisme du Livradois-Forez sert d'intermédiaire pour le compte d'un prestataire d'hébergement proposant son séjour (2 prestations par réalisées par le même prestataire)
-la gestion du dossier Client, le mode d'encaissement, et les conditions de vente sont celles du prestataire.
La Maison du Tourisme est organisatrice de séjours touristiques :
2 solutions sont possibles :
- Une pré-réservation en ligne : un message est envoyé au Client lui indiquant qu'un chargé de commercialisation de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez va le contacter sous 24 à 48h après avoir vérifié les disponibilités chez les prestataires touristiques. Si acceptation de la part du Client, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez lui envoie les mêmes documents que dans le cas d'une réservation à distance
Les délais de paiement sont également les mêmes.
- Une réservation et un paiement en ligne
Le Client accepte le paiement en ligne directement sur le site de la Maison du Tourisme. Il prend connaissance des présentes conditions générales de vente et du formulaire distinct mentionné à l'article 3 des présentes conditions générales de vente. Il les accepte en cochant la case prévue à cet effet et effectue directement le paiement en ligne. Il reçoit instantanément sur sa messagerie les billets avec les coordonnées des prestataires, les heures et lieux de rdv.

## Article 7 – Absence de droit de rétractation

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'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.
La Maison du Tourisme du Livradois-Forez 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 ou L. 221-2 du code de la consommation. Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## Article 8 - Modification du contrat

**8.1 A l'initiative de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez (Vendeur)**

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.
Si la Maison du Tourisme du Livradois-Forez est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'elle ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, elle informe le client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le client doit communiquer à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.
Si le contrat est résilié et que le client n'accepte pas d'autre prestation, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

**8.2 : A l'initiative du Client**

Toutes prestations abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.
Ne sauraient engager la responsabilité la Maison du Tourisme du Livradois-Forez :
- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

**8.21: Réajustement du nombre de personnes**

Un réajustement aura lieu 7 jours pour les excursions et 30 jours pour les séjours avant le début de la prestation. Il permettra au client de nous communiquer nombre d'inscrits sans pénalité de la part de la Maison du Tourisme.

## Article 9 – Résiliation du contrat

**9.1. Résiliation du contrat par le Client**

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez qui pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :
Si l'annulation intervient :
- Plus de 30 jours avant le début de la prestation, aucune pénalité ne

sera appliquée et la Maison du tourisme remboursera l'acompte perçu.
- Si l'annulation intervient de trente à quinze jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 30 % du prix total des prestations restera due à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez,
- Si l'annulation intervient de quatorze à huit jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 50 % du prix total des prestations restera due à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez,
- Si l'annulation intervient de sept à deux jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 75 % du prix total des prestations restera due à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez,
-Si l'annulation intervient la veille du premier jour des prestations, une somme équivalente à 90 % du prix total des prestations restera due à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez,
- Si l'annulation intervient le premier jour des prestations, l'intégralité du prix des prestations restera dû à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

**Article 9.2. Résiliation du contrat par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez**

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.
Dans ce cas, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez procèdera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les trente jours suivant la résiliation du contrat.
Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter la Maison du Tourisme du Livradois-Forez si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.
Toutefois, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :
1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans les délais suivants :
- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
ou
2) La Maison du Tourisme du Livradois-Forez est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez notifie par courriel ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.[1]

## Article 10 – Cession du contrat

**10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat**

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

**10.2. Préavis pour céder le contrat**

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer la Maison du Tourisme du Livradois-Forez de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire**

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## Article 11 – Garantie légale de conformité

**11.1. Principe**

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat.
Le Client non professionnel ou consommateur a, à ce titre, la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.
Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes conditions générales de vente.

**11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité**

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire avec piècesjustificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que la Maison du Tourisme du Livradois-Forez puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.
Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.
En cas de proposition de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

**11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur**

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter dans les 48h la Maison du Tourisme du Livradois-Forez aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## Article 12 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.
Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## Article 13 – Protection des données à caractère personnel

**13.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.
A ce titre, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom Prénom adresse postale mail téléphones. Au besoin composition de la famille, contraintes particulières du Client.
De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

**13.2. But poursuivi**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.
Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

**13.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez sont les suivantes : L'équipe du service relations clients, relations commerciales et le directeur exclusivement et le ou les prestataires concernés par la prestation vendue dans le respect de la règlementation en vigueur.

**13.4. Conservation des données**

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.
Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.
La Maison du Tourisme du Livradois-Forez met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la Maison du Tourisme du Livradois-Forez ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.
La Maison du Tourisme du Livradois-Forez a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible sur demande auprès de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez, PNRLF, Le Bourg, 63880 St-GERVAIS-SOUS-MEYMONT à : contact@vacances-livradois-forez.fr

**13.5. Droits du titulaire des données collectées**

Le Client est informé qu'il dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.
Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez, PNRLF, Le Bourg, 63880 St-GERVAIS-SOUS-MEYMONT à contact@vacances-livradois-forez.fr en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.
À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (https://www.cnil/fr).

**13.6. Modification de la clause**

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, la Maison du Tourisme du Livradois-Forez s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

## Article 14 – 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.

## Article 15 – Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.
Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.
En option, dans le cadre d'une réservation de séjour, une assurance annulation par « Mondial Assistance » est proposée par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez. Cette assurance annulation doit être conclue 30 jours avant le début des prestations, auprès de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez.

## Article 16 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

## Article 17 – Responsabilité de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez

**17.1 – Responsabilité de plein droit**

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Elle peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

**17.2. Limitation de la responsabilité de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez**

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que la Maison du Tourisme du Livradois-Forez serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

## Article 18 – Force majeure

Tout événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations parties et entraînent leur suspension.
La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.
Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.
Si le cas de force majeur a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## Article 19 – Aide au voyageur

La Maison du Tourisme du Livradois-Forez est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, La Maison du Tourisme du Livradois-Forez apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

## Article 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, telles que les activités de loisirs de type randonnée, VTT, VAE...
Par ailleurs certaines prestations proposées par la Maion du Tourisme du Livradois-Forez nécessitent un équipement précis obligatoire :
-Pour les randonnées et sorties nature, les chaussures fermées sont obligatoires, et des vêtements adaptés à la marche et à la météo sont conseillés (ex : balades en altitude dans les Hautes-Chaumes du Forez ou dans les vallées notamment celle des Rouets en Pays Thiernois).

## Article 21 – Règlement des litiges

**21.1. Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez pour obtenir une solution amiable.

**21.2. Médiation**

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du voyage sur le site www.mtv.travel ou à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme - Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, dans le cas où la réponse apportée par la Maison du Tourisme du Livradois-Forez au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

**21.3. Vente en ligne**

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR.

**21.4. Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

**21.5. Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.