

Formulaires d'information standard

Services de voyage achetés hors forfaits touristiques

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'office de tourisme de Couserans-Pyrénées sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable. En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive 2015/2302. www.legifrance.gouv.fr.

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 Couserans Pyrénées a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit & caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : Groupama assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS, caution@groupama-ac.fr tel : 01.70.96.60.67 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées.

Directive 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr

Prestation de voyage liée achetée en 1 seule visite auprès de 2 prestataires non transporteur avec paiements séparés

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 de Couserans-Pyrénées, 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](http://www.legifrance.gouv.fr).

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées dispose, comme l'exige la loi, 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 de Couserans-Pyrénées a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit & caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec, 8-10 rue d'Astorg, 75008

PARIS, caution@groupama-ac.fr tel : 01.70.96.60.67 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées.

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

Directive 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr

Forfait acheté hors site internet (par mail/courrier...)

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 Couserans-Pyrénées sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'agence Il était une fois 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 2015/2302 [code du tourisme](http://www.legifrance.gouv.fr).

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 Couserans Pyrénées a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit & caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : Groupama assurance-crédit & caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS, caution@groupama-ac.fr tel : 01.70.96.60.67 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme de Couserans-Pyrénées.

Directive 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU 15 Décembre 2025

OFFICE DE TOURISME COUSERANS PYRENEES

ARTICLE 1. PREAMBULE

Les présentes conditions générales (ci-après CGV) ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux prestations proposées aux clients de l'*Office de Tourisme Couserans Pyrénées (ci-après OTCP) (vendeur), Association loi 1901, dont le siège social est situé 2 place A. Sentein 09200 Saint-Girons. Siret 82290592300014 - Code APE : 7990Z*

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, FRANCE

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : AXA FRANCE IARD, 313 TERRASSES DE L'ARCHE, 92727 NANTERRE, France

Immatriculation Atout France : IM009170004

Téléphone : +33 (0)5 61 96 26 60

Adresse courriel : resa@tourisme-couserans-pyrenees.com

Ces conditions de ventes s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1/01/2025. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de CGV proposées par l'OTCP.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et en avoir accepté les termes sans réserve en signant la réservation proposée par l'OTCP, et qui font partie intégrante du contrat.

ARTICLE 2. DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTES (CGV)

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations et forfaits touristiques individuels et groupes vendus par l'OTCP.

Les CGV sont adressées au Client (*personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou Participant de la prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers*) à toutes les étapes commerciales liées à l'achat de prestations, sur demande auprès de l'OTCP et elles sont consultables et téléchargeables sur le site internet www.tourisme-couserans-pyrenees.com

2.1 Objet des CGV

Le vendeur propose à la vente des prestations réalisées par des prestataires compétents dans le domaine touristique ou en interne. Les présentes CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne, par e-mail, par courrier et au comptoir, pour la clientèle groupe et individuelle, des prestations proposées par le vendeur aux acheteurs ayant la dénomination de client (ci-après, « le consommateur » ou « le client ») et constituant, avec le bon d'échange et le descriptif des 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 non contractuelle.

2.2 Domaine d'application des CGV

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques de la ou des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur cette ou ces prestations auprès de l'OTCP ou du prestataire.

En passant commande, le consommateur reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de la ou des prestations commandées.

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

2.3-opposabilités des CGV

Les CGV sont opposables au client qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet lorsqu'il commande sur le site internet ou en les signant lorsqu'il commande par courriel ou courrier postal, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande avec obligation de paiement.

Du fait de cette action, le client déclare et reconnaît avoir eu une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente, avoir une parfaite connaissance des conditions de vente particulières du/des prestataire(s) réservé(s), et accepte les conditions.

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 le vendeur professionnel conformément à l'article 1369-4 du Code civil.

2.4 Modification des CGV

L'OTCP 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 consommateur.

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 le vendeur professionnel (L'OTCP) ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

ARTICLE 3. ACCEPTATION/CONTRAT

3.1 Pour les individuels via le site internet de l'OTCP

L'acceptation de l'offre par le client est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du site internet, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande avec obligation de paiement.

3.2 Pour les individuels via la vente au comptoir

Lorsque la vente intervient au comptoir, l'acceptation de la commande par le vendeur professionnel résulte de la livraison directe des produits commandés et payés sur place (voir art. 9)

3.3 Dans les autres cas hors site internet de l'OTCP et vente au comptoir

L'acceptation de l'offre par le client est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du téléphone, par e-mail par la confirmation par mail (avec accusé de réception et confirmation de lecture) ou courrier le cas échéant de la commande par l'OTCP et à réception du paiement (voir art. 8).

- Pour les individuels le contrat est formé dès lors que l'intégralité de la prestation est réglée.
- Pour les groupes le contrat est formé dès lors que le devis est retourné accepté et signé à resa@tourisme-couserans-pyrenees.com avec accusé de réception et que 25 % du montant total est réglé, le règlement du solde étant déterminé par le contrat entre les parties, et de manière générale à réception de la facture après la réalisation de la prestation.

Toute commande parvenue au vendeur professionnel est réputée ferme et définitive.

3.4 Archivage et preuve

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

ARTICLE 4. RETRACTATION

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas, notamment, aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques, à la restauration et aux activités de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28, 12° du code de la consommation.

ARTICLE 5. RESPONSABILITE

La responsabilité de l'OTCP ne peut être engagée en cas d'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CGV, en présence d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, de mauvaise exécution ou d'une faute commise par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

L'OTCP ne peut être tenu responsable dans le cas d'une prestation de voyage liée qu'il aurait facilité.

Il appartient au client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

Lors de la réservation en ligne sur le site de l'OTCP, il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettent de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au client de contacter l'OTCP sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer l'OTCP le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies à l'OTCP.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU 15 Décembre 2025

OFFICE DE TOURISME COUSERANS PYRENEES

ARTICLE 6. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Pour l'ensemble des prestations le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer car certaines disposent de difficultés ou particularités (nuisances sonores, visuelles, escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, images, contextes, histoires, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'OTCP.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

Certaines prestations, ne sont pas accessibles aux personnes à mobilités réduites et aux poussettes mais peuvent être adaptées, le cas échéant au cas par cas sur demande auprès de l'OTCP.

6.1 Pour les séjours avec hébergement

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 les cas échéant selon les termes du contrat le petit déjeuner, 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". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit.

6.2 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OTCP 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 manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Contactez l'OTCP préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

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 15 personnes et maximales de 25 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2^{ème} guide est obligatoire et sera facturé en supplément

6.3 Pour les activités avec manipulations et/ou consommation d'aliments et de boissons

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à l'OTCP et/ou au prestataire avant consommation.

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que l'OTCP et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

6.4 Pour les APN

Pour les activités nautiques et aquatiques, le client atteste de leur aptitude : savoir nager, « test d'aisance aquatique » (art. 3 arrêté du 25 avril 2012). Le client atteste avoir pris connaissance des caractéristiques physiques (taille minimale, poids mini maxi ...) requises pour pratiquer les activités. Le client prendra contact en amont avec le prestataire d'activité en cas d'antécédents médicaux (fracture, entorse, plaie non cicatrisée ...) et/ou en cas de doute sur la capacité physique

ARTICLE 7. DUREE, RETARD

7.1 Durée

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le billet acheté ou le contrat convenu entre les parties.

7.2 Retard

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé, aux heures mentionnées, ou contacter directement le prestataire.

- Prestation d'hébergement seul : le client devra se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé et devra prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée.

- Produits touristiques et packages/forfaits touristiques : le client devra respecter les horaires indiqués. En cas de retard significatif de celui-ci, le prestataire sera libre de réaliser ou de ne pas réaliser la prestation si l'exécution de la prestation est rendue impossible du fait de ce retard. Dans cette hypothèse, le prix de la prestation sera facturé en totalité.

ARTICLE 8 TARIFS, FRAIS DE DOSSIER

8.1 Tarifs

Sauf mention contraire figurant sur les supports de communication, les prix sont affichés en Euros, TVA comprise. Les tarifs peuvent être modifiés en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptibles d'entraîner des variations de prix tels que : modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes, etc.

Les tarifs comprennent le montant de l'ensemble des prestations réservées figurant sur le contrat, à l'exception de la taxe de séjour pour les prestations d'hébergement.

Les suppléments réservés et consommés sur place sont payables directement au prestataire.

8.2 Frais de dossier

Des frais de dossier peuvent être perçus par l'OTCP. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et contractuelle et peuvent être différents en fonction du canal de distribution.

ARTICLE 9. REGLEMENT

Le paiement des prestations commandées à l'OTCP s'effectue par chèque ou virement bancaire au moment de la réservation, hors taxe de séjour (à régler directement à l'hébergeur lors de l'arrivée ou du départ, selon les conditions propres de l'établissement et sauf indication contraire).

Le solde de la commande devra être payé avant la date de la prestation (selon la date de réservation un acompte d'un montant de 25% pourra être demandé à la conclusion du contrat). Seul le règlement global de la prestation enclenche l'envoi des bons d'échange - une confirmation de réservation que le client devra remettre au(x) prestataire(s) au(x)quel(s) il aura recours.

ARTICLE 10. BONS D'ECHANGE

Dans le cadre de la vente d'un hébergement, d'un repas, de prestation, ou d'un ensemble de prestations (package), dès le paiement global, le client recevra par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) au(x)quel(s) il aura recours.

Cette confirmation de réservation pourra toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour, être remise directement au client à son arrivée à l'office de tourisme ou à défaut le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.

ARTICLE 11. CONDITIONS D'ANNULATION PAR LE CLIENT

11.1 Conditions d'annulation pour tous les types de prestations sauf celles listées à l'article 11.2

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée en contactant directement l'office de tourisme place Alphonse Sentein 12 09200 Saint-Girons. Courriel. resa@tourisme-couserans-pyrenees.com

Toute annulation ou modification de la part du client entraîne le versement de frais variant en fonction de la date à laquelle l'annulation parvient à l'OTCP :

- Plus de 30 jours avant la date de la prestation : aucun frais d'annulation
- de 30 à 15 jours avant la date de la prestation : 50% du prix total du produit
- de 14 à 7 jours avant la date de la prestation : 25% du prix total du produit
- Moins de 7 jours avant la date de la prestation : pas de remboursement possible. Toute prestation non utilisée (no show : client ayant une réservation mais qui ne se présente pas à l'heure ou à la date prévue) ne sera pas remboursée.

Article 11.2 Conditions d'annulation spécifiques aux réservations de visites guidées, places de spectacles, de concert, repas organisés dans le cadre d'événementiels,

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, et quel que soit le délai d'annulation, l'office de tourisme ne procédera à aucun échange ni remboursement lorsque la prestation stipule « non échangeable, non remboursable »

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU 15 Décembre 2025

OFFICE DE TOURISME COUSERANS PYRENEES

Sauf conditions spécifiques précisées sur le contrat (confirmation) de réservation ou sur le billet

En cas de non-présentation du client (no-Show : client ayant une réservation mais qui ne se présente pas à l'heure ou à la date prévue) : aucun remboursement ne sera consenti.

ARTICLE 12. Conditions d'annulation par l'OTCP

Pour les visites des lieux de cultes, elles peuvent être annulées ou reportées d'un commun accord entre les parties en cas de cérémonies fortuites. Les annulations seront appliquées selon les termes de l'article 15.

En dehors d'un accord entre l'OTCP 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 l'OTCP 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.

ARTICLE 13. Modifications

13.1 Modification du fait client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à resa@tourisme-couserans-pyrenees.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTCP. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTCP est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

13.2 Modification du fait de l'OTCP

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTCP 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. La modification unilatérale de l'OTCP sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OTCP 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.

ARTICLE 14. ASSURANCES

L'OTCP assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile. Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation fournie.

L'OTCP attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Le client est responsable de tous les dommages résultant de son fait, il est par ailleurs invité à souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile.

ARTICLE 15 FORCE MAJEURE ET FORTUITE

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure, c'est-à-dire, un événement revêtant un caractère exceptionnel et inévitable et extérieur aux parties selon l'article 1218 du code civil. Chaque partie devra informer dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Les parties devront mettre en œuvre tous les efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force

majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle pourra être déchargée de sa responsabilité.

Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre, être reporté ou prendre fin. Les mêmes conditions s'appliqueront en cas d'événement fortuit exceptionnel dans les lieux de culte qui rend impossible l'exécution de la prestation par l'office de tourisme.

ARTICLE 16. CESSIION

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 l'OTCP 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. L'OTCP informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTCP du fait de la cession du contrat.

ARTICLE 17. RECLAMATION

Toute contestation et réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Couserans Pyrénées Place Alphonse Sentein 09200 Saint-Girons.

En cas de difficulté, après avoir saisi notre Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial 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).

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 Tribunal judiciaire de Foix pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article R631-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 18. PROPRIETES INTELLECTUELLES / 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.tourisme-couserans-pyrenees.com causant un préjudice quelconque à l'OTCP ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

ARTICLE 19. DONNEES PERSONNELLES

Le client est informé que des données personnelles (nom, prénom, adresse postale, téléphone et adresse courrier) sont prélevées et traitées par un système automatisé (Ingénierie, Moka). 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 et indispensable à la bonne exécution du contrat. La communication de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle, en cas de refus, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'OTCP. La durée de conservation de ces données est fixée à 5 ans.

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à beatrice.lamarre@fourisme-couserans-pyrenees.com, soit par courrier à A Beatrice Lamarre office de tourisme Couserans Pyrénées place alphonse Sentein 09200 SAINT GIRONS, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU 15 Décembre 2025

OFFICE DE TOURISME COUSERANS PYRENEES

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>).

IM00917004/– association loi 1901 Office de Tourisme Couserans Pyrénées,
Tél.05.61.96.26.60 / Adresse Place Alphonse Sentein 09200 SAINT GIRONS

Garantie financière : Groupama assurance-crédit & caution 8-10 rue d'Astorg
75008 PARIS / RCP Axa France IARD 313 terrasse de l'arche 92777 NANTERRE
Cédex
SIRET 82290592300014 / TVA intracommunautaire FR75822905923