

## Conditions générales de vente – document unique

### Office de Tourisme « Terres d’Aveyron » – Établissement public industriel et commercial (EPIC)

Numéro SIRET : 843 094 285 00015

Code APE : 7911Z

Siège : 2 boulevard Joseph Poulenc – 12500 Espalion

Téléphone : 05 65 44 10 63

Courriel : [accueil@terresdaveyron.fr](mailto:accueil@terresdaveyron.fr)

Contact RGPD : Luc Combettes – [luc.combettes@terresdaveyron.fr](mailto:luc.combettes@terresdaveyron.fr)

Assurance responsabilité civile professionnelle : Groupama

**Important – document unique à champ différencié** : les présentes conditions générales de vente sont réunies dans un seul document pour des raisons de gestion commerciale. Elles comportent toutefois des stipulations distinctes selon la qualité du client :

- **Partie I** : dispositions applicables aux **consommateurs et non-professionnels** ;
- **Partie II** : dispositions applicables aux **professionnels du tourisme et autres clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle** ;
- **Partie III** : dispositions communes, sauf stipulation contraire dans la partie qui concerne la catégorie de client considérée.

Lors de la commande, de la réservation ou de la conclusion du contrat, le client est réputé contracter soit en qualité de consommateur ou non-professionnel, soit en qualité de professionnel. Seules les stipulations correspondant à cette qualité lui sont applicables, ainsi que les dispositions communes.

### Article 1 – Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les droits et obligations de l’Office de Tourisme « Terres d’Aveyron » dans le cadre :

- de la vente de produits en boutique ou à distance ;
- de la vente de billetterie ;
- de la réservation de visites guidées, ateliers, conférences, animations et prestations de loisirs ;
- de prestations proposées à des professionnels du tourisme, notamment actions de promotion, insertions, prestations de visibilité, accompagnement, animation de réseau, actions collectives, prestations sur devis et services associés.

### Article 2 – Champ d’application général

Toute commande, réservation, signature de devis, bon de commande, convention ou acceptation d'offre émise par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » emporte acceptation des présentes conditions générales.

En cas de contradiction entre les dispositions de la partie correspondant à la qualité du client et les dispositions communes, les premières prévalent. En cas de contradiction entre les présentes conditions et des conditions particulières, un devis accepté, un bon de commande ou une convention signée, ces derniers prévalent dans la limite de leur objet.

## **Partie I – Dispositions applicables aux consommateurs et non-professionnels**

### **Article 3 – Périmètre des ventes et prestations**

La présente partie s'applique notamment :

- aux produits dérivés, éditions, souvenirs, objets locaux et autres articles commercialisés par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » ;
- à la billetterie d'événements, visites guidées, visites thématiques, ateliers, conférences et animations ;
- aux commandes réalisées sur place, à distance, par téléphone, par courriel ou en ligne.

### **Article 4 – Informations précontractuelles**

Avant toute commande ou réservation, le client est informé, de manière lisible et compréhensible, des caractéristiques essentielles du bien ou du service, du prix toutes taxes comprises, des éventuels frais annexes, des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, de la date ou du délai de fourniture, des conditions d'annulation, ainsi que, le cas échéant, de l'existence ou de l'absence d'un droit de rétractation.

Les photographies, visuels et descriptifs figurant sur les supports de communication de l'Office n'ont pas de valeur contractuelle absolue, sans toutefois pouvoir induire le client en erreur sur les caractéristiques essentielles de l'offre.

### **Article 5 – Prix**

Les prix sont exprimés en euros. L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » n'est pas assujetti à la TVA selon l'article 293b du CGI.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande ou de la réservation. L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment ; toutefois, le prix facturé est celui accepté par le client lors de la validation de la commande.

Pour certaines prestations, des conditions tarifaires particulières peuvent s'appliquer (tarif réduit, gratuité, groupe, conditions d'âge, justificatifs). Elles sont alors indiquées avant validation de la commande.

#### **Article 6 – Commande et formation du contrat**

La commande ou la réservation devient ferme sous réserve :

- de la communication par le client des informations nécessaires à son traitement ;
- de l'acceptation des présentes CGV ;
- et, lorsque cela est exigé, du paiement intégral ou de l'encaissement de l'acompte prévu.

L'Office se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas d'indisponibilité, d'erreur manifeste sur l'offre, d'incident de paiement ou de motif légitime.

#### **Article 7 – Modalités de paiement**

Le règlement peut être effectué, selon les canaux de vente et les moyens effectivement proposés par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », notamment :

- en boutique : carte bancaire, espèces, chèque,
- en ligne : carte bancaire
- à distance (notamment par téléphone ou mail) : selon les modalités précisées au client lors de la commande.

En cas de rejet, d'absence d'autorisation, de paiement incomplet ou d'incident de paiement, l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » peut suspendre ou annuler la commande tant que le règlement n'est pas régularisé.

#### **Article 8 – Vente de produits : disponibilité, livraison et retrait**

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Lorsque la commande porte sur un bien matériel, les modalités de retrait ou de livraison applicables sont indiquées avant validation : lieu de retrait, mode d'envoi, frais éventuels et délai prévisionnel d'exécution.

Sauf indication contraire portée à la connaissance du client avant la commande, la délivrance du bien intervient à la date ou dans le délai annoncé par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron ». À défaut d'indication particulière, elle intervient sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la conclusion du contrat.

Le client est tenu de vérifier l'état apparent du colis ou du produit lors de la remise et de signaler, dans un délai raisonnable, tout défaut apparent ou produit manquant.

### **Article 9 – Billetterie, visites et loisirs à date déterminée**

Les billets, réservations et inscriptions relatifs à des visites guidées, animations, ateliers, événements ou plus largement à des activités de loisirs fournies à une date ou selon une période déterminée sont valables uniquement pour la prestation, la date et, le cas échéant, le créneau horaire mentionnés lors de la commande.

Le client doit se présenter à l'heure indiquée sur le billet ou la confirmation de réservation. En cas de retard, l'accès à la prestation peut être refusé si son déroulement normal ou la sécurité des participants l'exige. Sauf décision contraire de l'Office, le retard ou la non-présentation du client n'ouvre pas droit au remboursement.

Lorsque des conditions particulières de participation s'appliquent (âge minimum, accessibilité, équipement, contre-indication physique, présence d'un accompagnateur, conditions météorologiques, jauge minimale ou maximale), elles sont portées à la connaissance du client avant la réservation.

### **Article 10 – Droit de rétractation**

#### **10.1 Principe**

Pour les contrats conclus à distance portant sur la vente de biens ou sur des prestations qui ne relèvent pas d'une exception légale, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

#### **10.2 Exclusions**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour :

- la billetterie et prestations de loisirs devant être fournies à une date ou à une période déterminée ;
- les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens descellés après livraison et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- plus généralement, les hypothèses légales d'exclusion applicables à la nature du bien ou du service commandé.

#### **10.3 Exercice du droit de rétractation**

Le client peut exercer son droit de rétractation par toute déclaration dénuée d'ambiguïté

adressée à l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » aux coordonnées indiquées en tête des présentes, ou au moyen du formulaire-type reproduit en annexe si l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » décide de l'intégrer. L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » accuse réception de la demande sur un support durable lorsque la commande a été conclue à distance par voie électronique.

### **Article 11 – Retour des biens et remboursement**

En cas d'exercice valable du droit de rétractation sur une vente de biens, le client renvoie ou restitue les produits sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à l'adresse suivante :

**2 boulevard Joseph Poulenc – 12500 Espalion.**

Sauf prise en charge expresse par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », les frais directs de retour restent à la charge du client.

Le remboursement des sommes versées intervient selon les modalités légales applicables, sous réserve, pour les ventes de biens, de la récupération effective des produits ou de la fourniture d'une preuve d'expédition par le client, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les stipulations du présent article ne font pas obstacle aux remboursements dus dans les autres cas prévus par la loi, notamment en cas d'annulation imputable à l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » ou de défaut de conformité du bien vendu.

### **Article 12 – Annulation ou modification par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron »**

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » peut être amené à annuler ou à modifier une prestation pour un motif légitime, notamment en cas de force majeure, d'impératif de sécurité, de conditions météorologiques incompatibles avec l'activité, d'effectif insuffisant lorsque cette condition a été annoncée préalablement, d'indisponibilité imprévisible de l'intervenant ou d'événement extérieur empêchant l'exécution normale de la prestation.

Dans cette hypothèse, l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » propose, selon les cas, soit un report, soit un avoir, soit le remboursement des sommes versées pour la prestation annulée. Sauf disposition impérative contraire, aucune indemnisation complémentaire n'est due au titre des frais indirects ou accessoires engagés par le client.

### **Article 13 – Garanties légales applicables aux ventes de biens**

Pour les ventes de biens, le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

**Encadré légal :** Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32

du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » invite le client à signaler toute difficulté relative à un produit vendu dans les meilleurs délais, en joignant tout justificatif utile.

#### **Article 14 – Réclamations**

Toute réclamation préalable doit être adressée à l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » par courrier ou par courriel aux coordonnées figurant en tête des présentes.

Après démarche préalable écrite du consommateur auprès de l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », et en cas d'échec de la demande de réclamation.

### **Partie II – Dispositions applicables aux professionnels du tourisme et autres clients professionnels**

#### **Article 15 – Périmètre des prestations**

La présente partie s'applique aux prestations conclues avec un client agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, notamment en matière :

- d'actions de promotion ou de communication ;
- d'insertions sur supports papier ou numériques ;
- de prestations de visibilité ou de valorisation ;
- d'accompagnement, d'animation de réseau, d'actions collectives ou de formations ;
- de prestations sur devis, partenariats et services associés.

#### **Article 16 – Offre – Documentation – Devis**

La documentation, les brochures, tarifs, présentations et informations diffusées par l'Office ont une valeur indicative, sauf mention contraire expresse.

Lorsque le prix ne peut être déterminé à l'avance, l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » établit un devis ou communique au client les éléments de détermination du prix et l'étendue de la prestation proposée.

Les offres de l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » sont valables pendant la durée qu'elles mentionnent ou, à défaut, pendant un délai raisonnable à compter de leur émission.

#### **Article 17 – Commande – Formation du contrat**

Le contrat est formé à la date de signature du devis, du bon de commande ou de la convention par le client, ou à la date de confirmation écrite de la commande par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », selon le support utilisé.

La commande vaut acceptation des présentes conditions générales ainsi que, le cas échéant, des conditions particulières figurant sur le devis, le bon de commande ou la convention.

Toute modification ultérieure sollicitée par le client doit faire l'objet d'un accord exprès de l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » et peut entraîner une révision du prix, du calendrier ou du périmètre de la prestation.

#### **Article 18 – Prix**

Les prix applicables sont ceux figurant dans le devis, le bon de commande, la convention, la grille tarifaire ou tout document commercial émis par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » et accepté par le client.

Ils sont exprimés en euros. L'office de tourisme n'est pas assujetti à la TVA selon l'article 293b du CGI. Les réductions, gratuités ou conditions tarifaires particulières ne sont acquises qu'en cas d'accord exprès figurant dans les documents contractuels.

#### **Article 19 – Modalités de paiement**

Sauf stipulation contraire figurant dans les conditions particulières, les factures sont payables par virement, chèque, ou tout autre moyen accepté par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », dans le délai suivant : 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de versement d'un acompte, le calendrier de paiement figure au devis, au bon de commande ou à la convention.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans formalité préalable, l'application des pénalités de retard au taux légalement applicable ainsi que de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due entre professionnels, sans préjudice du droit pour l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » de solliciter une indemnisation complémentaire sur justification.

## **Article 20 – Exécution de la prestation**

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » exécute la prestation conformément aux documents contractuels acceptés par le client et selon le calendrier convenu. Les délais d'exécution sont donnés à titre indicatif, sauf engagement exprès contraire.

Le client s'engage à fournir en temps utile l'ensemble des informations, validations, contenus, visuels, autorisations et éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Il demeure responsable de l'exactitude, de la licéité et de l'actualité des informations qu'il communique.

Tout retard, silence, absence de validation ou carence imputable au client peut justifier le report du calendrier d'exécution, la suspension de la prestation ou, le cas échéant, une facturation complémentaire lorsque des diligences supplémentaires sont rendues nécessaires.

## **Article 21 – Obligations du client professionnel**

Le client professionnel garantit qu'il dispose de tous droits et autorisations nécessaires sur les contenus, signes distinctifs, photographies, textes, logos, documents ou données remis à l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » dans le cadre de la prestation.

Il s'engage à respecter les délais de transmission et à coopérer de bonne foi avec l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron ». Il supporte seul les conséquences d'informations inexactes, incomplètes, trompeuses, illicites ou transmises hors délai.

## **Article 22 – Annulation – Résiliation**

En cas d'annulation par le client après formation du contrat, les sommes déjà engagées ou dues au titre des prestations réalisées, des frais exposés ou des engagements déjà pris par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » restent exigibles.

Le document contractuel peut prévoir un barème d'annulation, des frais fixes, une retenue d'acompte ou des conditions spécifiques de résiliation anticipée. À défaut, l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » peut réclamer l'indemnisation du préjudice effectivement subi.

En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai raisonnable après mise en demeure, l'autre partie peut résilier le contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

## **Partie III – Dispositions communes**

### **Article 23 – Données personnelles**

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » traite les données personnelles du client pour les finalités suivantes : gestion des commandes et réservations, encaissement, relation

client, organisation des prestations, sécurité, statistiques internes et, le cas échéant, prospection lorsque la réglementation le permet.

Les données sont destinées aux services habilités de l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » et à ses éventuels prestataires techniques intervenant pour l'exécution du service ou du paiement.

Le client dispose, selon la réglementation applicable, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et, le cas échéant, de portabilité. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : [accueil@terresdaveyron.fr](mailto:accueil@terresdaveyron.fr)

Une politique de confidentialité ou notice d'information plus détaillée peut compléter le présent article.

Lorsque la prestation implique un traitement de données pour le compte d'un client professionnel au sens de la réglementation applicable, les parties conviennent, si nécessaire, de stipulations spécifiques encadrant ce traitement.

#### **Article 24 – Responsabilité**

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » est responsable, dans les conditions du droit commun, des dommages directs résultant d'un manquement qui lui est imputable.

Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'informations erronées communiquées par le client, de non-respect par celui-ci des consignes de sécurité, de force majeure, de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou d'usage anormal du produit vendu ou du service fourni.

Pour les clients professionnels, l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » ne peut être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de clientèle, atteintes à l'image ou pertes de données non imputables à une faute prouvée de sa part, sauf disposition impérative contraire.

L'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron » ne peut être tenu responsable des pertes, vols ou détériorations d'effets personnels survenus à l'occasion d'une visite, animation ou présence dans ses locaux, hors faute prouvée de sa part.

#### **Article 25 – Propriété intellectuelle**

Les éléments diffusés par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », notamment textes, visuels, photographies, logos, marques, charte graphique, contenus pédagogiques et contenus du site internet, demeurent sa propriété exclusive ou celle de leurs titulaires respectifs. Toute reproduction, représentation, adaptation ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation préalable écrite, est interdite.

Sauf autorisation écrite, le client professionnel ne peut reproduire, céder, diffuser ou exploiter au-delà des besoins prévus au contrat les éléments qui lui sont remis par l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron ».

### **Article 26 – Force majeure**

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens du droit français, sous réserve d'en informer l'autre partie dans les meilleurs délais et de limiter autant que possible les conséquences de cet événement.

### **Article 27 – Droit applicable – Litiges**

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Pour les consommateurs, en cas de litige, le client est invité à rechercher une solution amiable avec l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron ».

Pour les clients professionnels, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable préalable. À défaut d'accord amiable, le litige relève de la juridiction compétente dans les conditions du droit commun.

### **Article 28 – Dispositions finales**

Si une stipulation des présentes conditions était tenue pour nulle, illégale ou inopposable, les autres stipulations demeureraient applicables.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande, de la réservation ou de la conclusion du contrat.

### **Annexe – Formulaire-type de rétractation**

À l'attention de l'Office de Tourisme « Terres d'Aveyron », 2 boulevard Joseph Poulenc – 12500 Espalion, [accueil@terresdaveyron.fr](mailto:accueil@terresdaveyron.fr) :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :

Date :