

CONDITIONS DE VENTE

Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe
Forme juridique : Société Publique Locale
N° Siret : 83840182600030
Code APE : 7990Z
Immatriculation Atout France : IM072180002
Garanties Financières : Groupama Assurance-crédit
& Caution – Police n° 4000716245
Assurance RC : Allianz Agent Général – MM
SOHIER et REGNIER – Contrat n° 59033755
N° TVA intracommunautaire : FR49838401826
Siège administratif : 18 rue Léon Legludic, 72300
Sablé-sur-Sarthe -Tél. 02 43 95 00 60 - Courriel :
info@valleedelasarthe.fr

SOMMAIRE

Si votre achat concerne un voyage à forfait comme les journées découvertes pour individuels créés et commercialisés par l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe : *Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait vendus en ligne et / ou à l'OT, voir page 1 et 2.*

Si votre achat concerne toute autre prestation hors forfait (ex : billetterie) : *Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visées au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code, voir page 2.*

Si votre achat concerne l'achat séparé de prestations (appelées prestations de voyage liées) : *Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur, voir page 2 et 3.*

Conditions particulières de vente relevant de l'application des termes de l'article R211-4 du code du tourisme, voir page 3 à 8.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT VENDUS EN LIGNE ET / OU A L'OFFICE DE TOURISME

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 la Vallée de la Sarthe sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe 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 il deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

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 ont le droit d'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 la Vallée de la Sarthe a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-crédit & Caution, 3 place Marcel Paul, 92000 Nanterre, France, 01 70 96 63 40. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : www.legifrance.gouv.fr.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE
(visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visées au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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 la Vallée de la Sarthe a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-crédit & Caution, 3 place Marcel Paul, 92000 Nanterre, France, 01 70 96 63 40. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme : www.legifrance.gouv.fr

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD EN CAS DE PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES *(au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur)*

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 notre l'Office de

tourisme de la Vallée de la Sarthe, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-crédit & Caution, 3 place Marcel Paul, 92000 Nanterre, France, 01 70 96 63 40.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis :

www.legifrance.gouv.fr.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 DU CODE DU TOURISME

1. Champ d'application

Conformément à l'article R211-4 du Code du tourisme, les présentes conditions particulières de vente (CPV) ont pour objet d'informer les clients avant toute réservation ou achat d'une prestation touristique auprès de l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe (OTVS).

Elles s'appliquent à toutes les prestations proposées par l'OTVS, sauf mention contraire (certaines prestations, telles que les visites de classement des meublés de tourisme, disposent de leurs propres conditions).

Ces informations précontractuelles font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées que par accord express des parties. Les CPV peuvent être mises à jour par l'OTVS à tout moment conformément aux dispositions légales (art. 211-9 et R211-5).

Les présentes CPV sont consultables et téléchargeables sur le site :

www.vallee-de-la-sarthe.com.

2. Formation du contrat : Achats et réservations de prestations touristiques

2.1. Dispositions générales

La réservation ou l'achat d'une prestation touristique (journées découvertes, activités, visites guidées, billetterie...) proposée par l'OTVS implique l'acceptation sans réserve des présentes CPV par le Client, qu'il soit individuel ou en groupe.

Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

Pour les achats sur le site Internet www.vallee-de-la-sarthe.com, la commande est validée directement par le Client, le contrat est automatiquement généré et le paiement, exigible à la commande, constitue le règlement définitif et total du tarif des prestations réservées.

2.2. Achat de prestations touristiques (forfaits journées découvertes, billetteries, visites de sites et visites guidées, ateliers ...) - Clientèles individuelles

Ces modalités s'appliquent pour toutes les prestations vendues par l'OTVS (à l'exclusion des croisières), y compris celles des sites et prestataires partenaires, à destination des clientèles individuelles.

En dehors du site internet, la réservation d'une prestation entraîne le paiement immédiat et complet du tarif correspondant.

La réservation et le règlement s'effectuent auprès de l'OTVS :

- Soit par téléphone au 02 43 95 00 60, via une procédure de Vente À Distance (VAD),
- Soit au comptoir des bureaux d'accueil et d'information de l'OTVS par l'un des moyens de paiements acceptés.

Aucune option ne sera prise par courriel ou téléphone.

2.3. Réservations pour les croisières du Sablésien - Clientèles individuelles

La réservation d'une croisière entraîne le paiement immédiat et complet du tarif correspondant. La réservation et le règlement s'effectuent auprès de l'OTVS :

- Soit par téléphone au 02 43 95 00 60, via une procédure de Vente À Distance (VAD),
- Soit au comptoir des bureaux d'accueil et d'information de l'OTVS par l'un des moyens de paiements acceptés.

Les croisières bénéficiant d'une invitation, d'un bon cadeau ou d'une offre assimilée sont soumises aux mêmes conditions de réservation. Ces titres doivent être valides et présentés lors de la réservation.

2.4. Réservations pour la billetterie des sites partenaires - Clientèles de groupes

Musée de la faïence et de la céramique à Malicorne-sur-Sarthe :

Toute demande de réservation sera communiquée :

- Soit par téléphone au 02 43 48 07 17,

- Soit par courriel :
musee.malicorne@valleedelasarthe.fr

La réservation ne devient définitive qu'à compter de la réception par l'OTVS d'un devis daté et signé. Préalablement à l'envoi du devis, la réservation sera confirmée par l'OTVS en fonction de la faisabilité technique, de la disponibilité des places et, le cas échéant, du respect d'un nombre minimum de participants. Les conditions particulières expressément acceptées et mentionnées dans le contrat ou la proposition, relatives aux demandes spécifiques du Client, prévalent sur les présentes CPV, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les modalités de règlement sont détaillées à l'art. 6.

Île MoulinSart à Fillé-sur-Sarthe :

Toute demande de réservation sera communiquée :

- Soit par téléphone au 02 43 57 05 10,
- Soit par courriel :

ile.moulinsart@valleedelasarthe.fr

La réservation ne devient définitive qu'à compter de la réception par l'OTVS d'un devis daté et signé. Préalablement à l'envoi du devis, la réservation sera confirmée par l'OTVS en fonction de la faisabilité technique, de la disponibilité des places et, le cas échéant, du respect d'un nombre minimum de participants. Les conditions particulières expressément acceptées et mentionnées dans le contrat ou la proposition, relatives aux demandes spécifiques du Client, prévalent sur les présentes CPV, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les modalités de règlement sont détaillées à l'art. 6.

3. Conditions de réalisation des prestations

Les prestations vendues par l'OTVS étant proposées à des dates et horaires déterminés, elles ne peuvent en aucun cas être prolongées au-delà de la date ou de la durée prévues.

Le Client est tenu de se présenter le jour et aux horaires indiqués sur le contrat de réservation. Il devra être muni de son bon d'échange ou, à défaut, communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité correspondant au nom figurant sur le dossier.

Certaines prestations peuvent nécessiter le port d'équipements obligatoires (tenue vestimentaire adaptée, chaussures appropriées, équipements de protection, protection solaire, etc.), lesquels peuvent être requis ou fournis afin de garantir la sécurité des participants et le respect des normes sanitaires.

Par ailleurs, certaines prestations requièrent une aptitude physique particulière et peuvent être inaccessibles aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes ou à toute personne présentant des contraintes physiques spécifiques (longues distances, dénivelé, nature des sols, marches, pavés, etc.).

Il appartient à chaque Client d'apprécier sa capacité physique à participer à la prestation. En cas de doute, il est recommandé de contacter préalablement l'OTVS afin d'obtenir toute information complémentaire.

Chaque participant s'engage à respecter les règles de prudence et de sécurité, ainsi que les consignes et recommandations du prestataire, du guide ou de l'accompagnateur pendant toute la durée de la prestation.

Les mineurs demeurent sous l'entière responsabilité de leurs parents, tuteurs légaux, enseignants ou de toute personne ayant autorité sur eux.

3.1. Pour les journées découvertes (forfaits)

Les prestations et services inclus dans un forfait sont calculés sur la base d'un (1) participant.

Les tarifs comprennent la restauration du midi.

Le détail des prestations et services inclus figure sur la fiche produit correspondante disponible sur le site internet ou dans les brochures de l'OTVS pour chaque forfait.

Sauf stipulation contractuelle contraire, les éventuels suppléments ne sont pas inclus dans le prix.

3.2. Pour la billetterie (individuel)

Les billets achetés en ligne sont transmis par voie électronique à l'adresse e-mail renseignée par le Client lors de sa commande.

Aucun envoi postal n'est effectué par l'OTVS.

En cas d'erreur de saisie des coordonnées par le Client empêchant la bonne délivrance des billets, la responsabilité de l'OTVS ne saurait être engagée.

3.3. Pour les croisières du Sablésien

Les billets sont transmis par voie électronique à l'adresse e-mail communiquée par le Client lors de sa réservation.

Aucun envoi postal n'est effectué par l'OTVS.

Le Client doit se présenter au lieu d'embarquement au minimum trente (30) minutes avant l'heure prévue. La réservation étant nominative, aucun billet imprimé n'est exigé. Toutefois, le Client est tenu de présenter les justificatifs correspondants lorsqu'il bénéficie d'une invitation, d'un bon cadeau ou de toute offre assimilée utilisée lors de la réservation.

3.4. Pour les visites guidées

Chaque participant est tenu de se présenter quelques minutes avant l'heure prévue de la prestation, au lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou le bon d'échange.

La réservation étant nominative, aucun billet imprimé n'est exigé.

3.5. Groupes

La taille minimale et maximale des groupes pour les visites guidées des sites partenaires pourra varier en fonction du site d'accueil et des prestations incluses (atelier, démonstration, ...). Selon la prestation, une clause contractuelle viendra préciser les seuils de chacun des groupes.

Au-delà de certains seuils, le groupe pourra être divisé en deux et réparti dans les différentes activités programmées et/ou la présence d'un autre guide sera obligatoire. Ces aménagements n'entraîneront pas de facturation supplémentaire. Pour les prestations exigeant un nombre de participants minimum corrélé au prix, dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement et inférieur à ce seuil, le montant facturé ne sera pas révisé.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros (€) TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages.

Sauf disposition contraire figurant dans le descriptif de la prestation et reprise dans le contrat, le prix n'inclut pas les dépenses personnelles, les assurances, ni les prestations facultatives ou optionnelles non mentionnées comme incluses

5. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du Code de la consommation.

6. Délais et modalités de paiement

6.1. Prestations pour les individuels

Le paiement s'effectue lors de la réservation.

6.2. Prestations pour les groupes

Le paiement s'effectue à réception de la facture. Aucun acompte n'est demandé lors de la réservation. Le montant total dû est calculé selon le nombre effectif de participants le jour de la prestation à l'exception des ateliers ou animations qui exigent un seuil minimum de participants (voir article 3.5).

6.3. Modalités de paiement :

- Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat).
- Par carte bancaire : Dans les bureaux de l'OTVS, sur le site internet par le biais du système sécurisé Stripe ou par téléphone avec le système VAD (contrat monétique de Vente à Distance).
- Par chèque bancaire libellé à l'ordre de l'Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe ou SPL de développement touristique de la Vallée de la Sarthe.
- En espèces : en euro uniquement, dans les bureaux de l'OTVS ou en mobilité dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du code monétaire et financier.
- Par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.
- Par tout autre moyen corrélé aux prestations vendues (ex : Chèque collègues 72, ...). Ces

moyens de paiement acceptés sont mentionnés à l'accueil des bureaux d'information.

7. Conditions d'annulation du fait du CLIENT

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-14 I du Code du tourisme, le Client a la faculté de résoudre le contrat ou la réservation à tout moment avant le début de la prestation, sous réserve du respect de la procédure et des conditions de remboursement définies ci-après.

À l'exclusion des prestations croisières (voir article 7.3.), toute demande d'annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel, par téléphone ou au comptoir d'un des bureaux d'information.

Pour les prestations produites par l'OTVS :

- Tél. 02 43 95 00 60
- info@valleedelasarthe.fr

Pour le Musée de la faïence et de la céramique :

- Tél. 02 43 48 07 17
- musee.malicorne@valleedelasarthe.fr

Pour l'Île MoulinSart :

- Tél. 02 43 57 05 10
- ile.moulinsart@valleedelasarthe.fr

Les frais d'annulation sont établis comme suit :

7.1. Clientèles individuelles

Délai constaté avant le début de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 2 jours (48h)	Pas de frais
Moins de 2 jours/non présentation	100% du prix TTC de prestation

7.2. Clientèles groupes

Délai constaté avant le début de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 21 jours	Pas de frais
Entre 21 et 2 jours	30% du prix TTC de la prestation
Moins de 2 jours/non présentation	100% du prix TTC de prestation

7.3. Pour les prestations croisières

Ces prestations sont commercialisées au nom du prestataire.

Toute croisière réservée, qu'elle soit payante ou réalisée au moyen d'une invitation ou d'un bon cadeau, est ferme et définitive. En conséquence, l'OTVS ne pourra traiter les demandes d'annulation, de report ou de remboursement. Les conditions d'annulation propres à ce dernier s'appliquent. Les clients devront se référer aux conditions stipulées sur le site www.sablesien.fr et prendre contact avec le prestataire Le Sablésien, Quai National, 72300 Sablé-sur-Sarthe, 02 43 95 93 13.

8. Conditions d'annulation du fait de l'OTVS

Conformément à l'article L. 211-14, III du code du tourisme, l'OTVS peut résoudre le contrat si :

- Le nombre de personnes inscrites pour la prestation touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal requis et si l'annulation intervient :
 - 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
 - 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
 - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.
- L'Office de tourisme est empêché de fournir la prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la prestation.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le Client d'une prestation de substitution proposée par l'OTVS.

9. Conditions d'annulation du fait du Prestataire ou de l'organisateur

Pour les prestations que l'OTVS ne produit pas directement mais pour lesquelles un mandat de vente lui est confié (prestations des sites partenaires), en cas d'annulation d'une manifestation ou d'une activité, seul le prix du billet sera intégralement remboursé sans indemnité supplémentaire.

10. Cas de force majeure

Le Client et l'OTVS ont le droit d'annuler le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais d'annulation lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que, à titre indicatif mais non limitatif, la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation, d'une pandémie, c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

11. Remboursement pour annulation

En cas d'annulation du contrat, l'OTVS rembourse le voyageur conformément aux dispositions du Code du tourisme (art. L 211-14 et R221-10).

Lorsque l'annulation ouvre droit à un remboursement intégral, toutes les sommes versées par le Client ou en son nom sont restituées. Lorsque des frais d'annulation sont applicables, le remboursement est effectué après déduction de ces frais, dûment justifiés.

Le remboursement intervient dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation du contrat.

En cas d'interruption de la prestation du fait du Client, aucun remboursement ne pourra être accordé.

Pour les prestations croisières vendues au nom du prestataire, les conditions de remboursement propres à ce dernier s'appliquent. Le Client doit se référer aux conditions stipulées sur le site www.sablesien.fr.

12. Modifications

12.1. Modifications du fait du CLIENT

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel :

- Pour le Musée de la faïence :
musee.malicorne@valleedelasarthe.fr
- Pour l'Île Moulinsart :
ile.moulinsart@valleedelasarthe.fr
- Pour les autres prestations :
info@valleedelasarthe.fr

Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTVS est à la disposition du Client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires. Pour les prestations « avec restauration » aucune modification ne sera acceptée moins de 2 jours avant la date du ou des repas.

12.2. Modifications du fait de l'OTVS

Avant le début de la prestation, l'OTVS peut apporter des modifications mineures au contrat, à l'exception du prix (art. 211-13 et suivants).

Le Client est informé de ces modifications de manière claire et compréhensible, sur un support durable. Cette information précise notamment :

- Les modifications apportées et, le cas échéant, leur incidence sur le prix ;
- Le délai dont dispose le Client pour faire connaître sa décision ;
- Les conséquences d'une absence de réponse dans le délai indiqué ;
- Le cas échéant, la prestation de remplacement proposée et son prix.

Si les modifications ou la prestation de remplacement entraînent une baisse de la qualité ou du coût de la prestation, le Client bénéficie d'une réduction de prix appropriée.

Si le Client refuse les modifications proposées et qu'aucune prestation de remplacement n'est

acceptée, le contrat est annulé et l'OTVS rembourse l'intégralité des sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant l'annulation, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation.

13. Retard / Dépassement d'horaire

Certaines prestations prévoient un horaire et un lieu de rendez-vous précis.

En cas de retard, le Client est invité à prévenir l'OTVS dans les meilleurs délais, par téléphone, au numéro indiqué sur sa réservation.

Toute prestation non consommée en raison de ce retard reste due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

14. Cession du contrat

Le Client peut céder son contrat à une autre personne, sous réserve que celle-ci remplisse les mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation (211-11 et R211-7).

Cette cession doit être notifiée à l'OTVS avant le début de la prestation :

- Au plus tard 7 jours avant pour les prestations de groupe et séjour ;
- Au plus tard 48 heures avant pour les prestations individuelles.

La demande de cession doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

En cas de cession, le Client initial et le bénéficiaire du contrat restent solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des éventuels frais liés à cette cession.

Ces frais ne pourront être supérieurs aux coûts effectivement engagés par l'OTVS.

15. Responsabilités (art. L.211-16)

L'OTVS est l'unique interlocuteur du Client et répond de l'exécution des prestations commandées, qu'elles soient réalisées par lui-même ou par des prestataires tiers. Il est responsable de plein droit de la bonne exécution des services prévus au contrat et s'engage à fournir toute assistance nécessaire au Client en cas de difficulté.

L'OTVS ne pourra être tenu responsable dans les cas suivants :

- Erreurs, omissions ou manquements imputables au Client ;
- Inexécution totale ou partielle des prestations résultant d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 10 des présentes CPV ;
- Fait ou négligence d'un tiers ;
- Mauvaise exécution par le Client de ses obligations.

Le Client s'engage à informer l'OTVS dans les meilleurs délais de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des prestations prévues au contrat. Pour les réservations en ligne, l'OTVS ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'une indisponibilité temporaire d'un site,

d'une interruption de connexion ou de tout problème technique survenu lors du processus de réservation ou de paiement.

En cas de prestation non conforme au contrat, l'OTVS s'efforcera de remédier à la non-conformité dans un délai raisonnable, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard de l'importance de la non-conformité et de la valeur des prestations concernées.

Si la non-conformité n'est pas corrigée dans ce délai, le Client pourra prendre les mesures nécessaires et demander le remboursement des frais engagés pour y remédier.

L'OTVS dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble de ses activités, dont les garanties peuvent être communiquées au Client sur demande.

16. Assurance

Lors de la réservation, l'OTVS ne propose pas au Client la souscription d'une assurance multirisque ou annulation.

L'OTVS invite le Client à vérifier qu'il bénéficie des garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OTVS, avant ou pendant la prestation, afin de déclencher la procédure adaptée. Pour les clientèles groupe, le Client est invité à contracter ou à vérifier qu'une assurance couvre les participants et les accompagnateurs en responsabilité civile pour les dommages qu'ils pourraient causer aux tiers et aux biens mobiliers ou immobiliers dans le cadre des prestations.

17. Protection des données personnelles

Les données collectées lors de la réservation sont traitées conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD). Elles sont utilisées pour l'exécution du contrat et la communication d'informations liées aux prestations. Elles pourront également être utilisées pour l'envoi de newsletters, de promotions ou dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Le Client bénéficie à tout moment du droit d'accès aux informations le concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression qu'il peut exercer par courriel : info@valleedelasarthe.fr.

18. Propriété intellectuelle

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.vallee-de-la-sarthe.com causant un préjudice quelconque à l'Office de tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

19. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OTVS pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, D213-1 et D213-2 du code de la consommation. L'OTVS archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du Client.

20. Règlement des litiges

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OTVS par courriel : info@valleedelasarthe.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 30 jours à compter de la fin de la prestation.

Après avoir saisi l'OTVS et à défaut de réponse satisfaisante 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), dont le recours est gratuit pour le consommateur.

En cas de vente en ligne, le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) accessible à l'adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable sera porté devant le tribunal compétent du lieu de résidence du consommateur (personne physique) conformément aux dispositions du Code de procédure civile et du droit européen applicable, ou devant le Tribunal judiciaire du Mans pour les personnes morales ou professionnels, sauf disposition impérative contraire.