

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE COMMERCIALISATION DE PRESTATIONS TOURISTIQUES

Les présentes conditions générales de ventes sont éditées par :

**OFFICE DE TOURISME  
DESTINATION SUD-ARDENNES**  
(ci-après désigné, « Destination  
Sud-Ardenne »)  
44-46 rue du chemin salé  
08400 VOUZIERES  
[destination@sudardennes.fr](mailto:destination@sudardennes.fr)

**SIRET : 908 739 691 00016 R.C.S. Sedan**  
**Immatriculation Atout France : IM 008230001**  
**Assurance de responsabilité civile professionnelle : AXA ASSURANCES**  
**IARD MUTUELLE, 313 Terrasses de l'Arche, 92727 NANTERRE CEDEX**  
**Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT&CAUTION, 8-10**  
**rue d'Astorg 75008 PARIS**

### PRÉAMBULE

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, au moment de la réservation d'une prestation auprès de Destination Sud-Ardenne et préalablement à la signature du contrat, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de Destination Sud-Ardenne, des conditions générales de ventes.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties. Les présentes CGV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de Destination Sud-Ardenne.

### ARTICLE 1 – DESIGNATION DU VENDEUR ET DEFINITIONS

#### Désignation du vendeur

Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne,  
Société Publique Locale, enregistré sous le  
numéro SIREN 908 739 691, dont le siège est  
situé au 44-46 rue du chemin salé à Vouziers.  
Coordonnées de nos bureaux d'accueil :  
10 Place Carnot - 08400 Vouziers | 03 24 71 97  
57  
28 rue Thiers – 08300 Rethel | 09 54 82 84 22  
Adresse mail : [destination@sudardennes.fr](mailto:destination@sudardennes.fr)

#### Définitions

**Client** : personnes ayant la qualité de  
consommateurs ou non-professionnels au sens  
du code de la consommation et ayant la  
capacité juridique de contracter ou de  
voyageur au sens du code du tourisme, qui  
contracte avec Destination Sud Ardenne dans

le cadre des présentes conditions générales de  
vente.

**Prestation** : service de voyage ou forfait  
touristique au sens de l'article L. 211-1 du code  
du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre  
d'achat de prestation(s) sur le site Internet de  
Destination Sud Ardenne.

### ARTICLE 2 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour  
objet de définir les droits et obligations  
réciproques des parties dans le cadre de la  
commercialisation par Destination Sud-  
Ardenne de prestations de services  
touristiques par correspondance, au  
comptoir de Destination Sud-Ardenne, au  
moyen de son site internet et de son service  
groupes, à destination de personnes ayant la  
qualité de consommateurs ou non-

professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

#### Désignateur du vendeur

Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne, Société Publique Locale, enregistré sous le numéro SIREN 908 739 691, dont le siège est situé au 44-46 rue du chemin salé à Vouziers. Coordonnées de nos bureaux d'accueil :

10 Place Carnot - 08400 Vouziers | 03 24 71 97 57

28 rue Thiers – 08300 Rethel | 09 54 82 84 22

Adresse mail : [destination@sudardennes.fr](mailto:destination@sudardennes.fr)

#### Contenu et champ d'application

Les dispositions générales s'appliquent pour les ventes par correspondance, au comptoir de Destination Sud-Ardenne, au moyen de son site internet et de son service groupes, . Les présentes conditions générales ne concernent que les prestations effectuées en France pour des Clients situés sur le territoire français. Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de Destination Sud-Ardenne.

Concernant les services de billetterie proposés par Destination Sud-Ardenne, il est précisé que Destination Sud-Ardenne agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes conditions générales. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres au prestataire.

#### Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à

l'article R 211-4 du code du tourisme.

Les présentes conditions générales, le descriptif des prestations et le contrat expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du contrat, le Client est réputé les accepter sans réserve.

Destination Sud-Ardenne se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Les conditions générales en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

#### ARTICLE 3 – RÉSERVATION, ACOMPTE ET SOLDE

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par Destination Sud-Ardenne, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site internet de Destination Sud-Ardenne et sont transmises au Client préalablement à la réservation.

De plus, l'achat de plusieurs prestations ou la consommation d'une prestation vue dans les informations distribuées gratuitement au titre des missions de service public de Destination Sud-Ardenne ne sauraient engager sa responsabilité dans le cadre d'une prestation de voyage lié.

#### Réservation

Toute demande de prestations doit être adressée et confirmée par écrit auprès de Destination Sud-Ardenne. En fonction de la disponibilité des prestataires sous convention avec Destination Sud-Ardenne, ce dernier fait parvenir au Client un devis dans les meilleurs délais. Le devis a une durée de validité de 1 mois, sauf indication contraire sur ce dernier. A défaut de réservation du Client dans ce délai, l'option prise auprès des prestataires est

abandonnée et la disponibilité des prestations n'est plus garantie.

#### **Acompte**

La réservation devient effective et le contrat est réputé conclu après qu'un acompte de 30 % du prix total ait été encaissé et qu'un exemplaire du contrat et des conditions générales signés avec « Bon Pour Accord » ont été retournés à Destination Sud-Ardenne avant la date limite d'option figurant sur le document. Concernant les écoles, les collèges, les lycées ou les administrations un bon de commande ou un mandat administratif sont acceptés par dérogation).

#### **Règlement du solde et confirmation du nombre de participants**

Le règlement du solde doit s'effectuer au plus tard 3 semaines avant la date de la prestation.

Le nombre définitif de participants doit être confirmé au plus tard 15 jours avant la date de la prestation.

Si le jour de la prestation, le nombre de participants est inférieur au nombre de participants prévus dans le contrat, Destination Sud-Ardenne ne procédera à aucun remboursement

Si le nombre de participants varie entre le 15ème jour avant le début du séjour et le jour d'arrivée, aucun remboursement ne sera accordé. Si toutefois, le nombre de participants devait s'avérer supérieur, le client en informera rapidement Destination Sud-Ardenne afin de s'assurer que les conditions d'accueil sont possibles chez tous les prestataires.

Le cas échéant, le complément tarifaire sera à régler dès confirmation par Destination Sud-Ardenne, dans les 48h par virement bancaire uniquement. Si le jour de la prestation, le nombre de participants est supérieur au nombre prévu dans le contrat, le tarif de la prestation sera réévalué en conséquence, et une facture complémentaire sera transmise au client dont il devra s'acquitter auprès de

Destination Sud-Ardenne. Si le nombre de participants le jour de la prestation excède la capacité d'accueil des prestataires, Destination Sud-Ardenne et les prestataires concernés pourront refuser les participants excédant la capacité maximale.

#### **ARTICLE 4 – BONS D'ÉCHANGE ET CARNET DE VOYAGE**

Après réception du paiement du solde, un dossier voyage sera adressée au Client. Il comprend les bons d'échange à remettre aux prestataires et la documentation touristique liée au séjour. Dans le cadre de notre démarche durable et responsable, Destination Sud-Ardenne privilégie l'envoi des documents par voie dématérialisée. Toutefois, sur demande du Client, Destination Sud-Ardenne peut procéder à un envoi postal. Ces bons d'échange seront à remettre aux prestataires afin d'attester de l'exécution de la prestation lors du séjour.

#### **ARTICLE 5 - TARIFS**

##### **Prix définitif et taxes additionnelles**

Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Les prix indiqués en euros dans le devis et sur le contrat s'entendent TTC. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des prestations. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des prestations.

Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Toute prestation non consommée du fait du client (retard etc.) restera due à Destination Sud-Ardenne et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les

dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

#### **Modalités de paiement**

Pour régler sa réservation, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par Destination Sud-Ardenne. Le règlement des achats peut s'effectuer à l'accueil de nos bureaux d'information touristique. Le Client garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Destination Sud-Ardenne se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Destination Sud-Ardenne se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par Destination Sud-Ardenne des sommes dues.

#### **ARTICLE 6 – FRAIS DE DOSSIER**

Toute réservation implique le versement de frais de dossier. Ceux-ci sont fixés à 10€ par dossier, ils sont non remboursables en cas d'annulation.

#### **ARTICLE 7 – DÉROULEMENT DES PRESTATIONS**

##### **Durée de la prestation**

La durée des prestations est mentionnée sur le contrat signé par le client. Elle est conclue pour une durée déterminée et le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Aucune

modification n'est possible sauf accord contraire des parties par écrit. Conformément à l'article L. 211-16, Destination Sud-Ardenne est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et conformément à l'article L.211-17-1 il est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté.

##### **Retard du groupe**

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas

d'impossibilité et/ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir Destination Sud-Ardenne. Pour les visites, au-delà de 30 minutes de retard et sans nouvelle du client, l'opérateur se réserve le droit d'annuler la prestation. Les prestations non consommées au titre de ce retard ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

##### **Retard du prestataire**

Le groupe reste en attente du prestataire pendant la première demi-heure. Sous réserve de la disponibilité du prestataire, la visite pourra être rallongée du temps du retard.

Au-delà d'une demi-heure de retard, le groupe est en droit d'annuler la prestation et d'être remboursé du prix de la prestation en question.

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison d'un comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par Destination Sud-Ardenne.

##### **Pour les visites guidées des édifices religieux**

Dans l'hypothèse d'un office ou d'un rassemblement religieux programmé à l'heure de la visite et non connu de

Destination Sud-Ardenne, un nouvel horaire de visite sera proposé au groupe dans la même journée ou le plus rapidement possible, dans la limite des possibilités. Si aucun accord ne venait à être trouvé, le remboursement de la totalité des sommes perçues pour cette prestation, et ne pouvant excéder le prix de la visite initialement prévue sera effectué.

#### **Le transport**

Il n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, Destination Sud-Ardenne pourra mettre en relation son Client avec un prestataire concerné.

#### **Menus**

Pour les groupes (considérés comme tels dès 10 participants), le choix de menu doit être identique à l'ensemble des participants sauf exceptions liées à un régime ou une intolérance. Le menu et les demandes liées à des exceptions alimentaires devront être communiqués à Destination Sud-Ardenne à la réservation et au minimum 1 mois avant la date de la prestation.

#### **Accessibilité**

Certains sites, comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. De même, certaines excursions peuvent être ardues pour des personnes en difficulté physique. Le client doit donc préciser la composante du groupe et leur capacité.

#### **Randonnée**

Dans le cas des séjours ayant au programme une randonnée, prévoir chaussures et vêtements chauds appropriés à ce type de visite. Si certaines le sont, nos randonnées ne sont pas accessibles à tout public.

#### **Cas de force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement

l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, grèves, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **ARTICLE 8 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

L'article L 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Destination Sud-Ardenne se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L 221-28 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **ARTICLE 9 – MODIFICATION DU CONTRAT**

### **Modification à l’initiative de Destination Sud-Ardenne**

Destination Sud-Ardenne a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa formation et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s’y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

En cas de modification unilatérale par Destination Sud-Ardenne d’une prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n’est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu’une hausse du prix de plus de 10% par rapport au prix initial, le Client a la possibilité, soit d’accepter la modification proposée par Destination Sud-Ardenne, soit de résoudre sans frais le contrat. En cas de résolution du contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation, hors frais de dossier.

### **Modification à l’initiative du Client**

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

Destination Sud-Ardenne s’engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de Destination Sud-Ardenne :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par Destination Sud-Ardenne
- toute modification des prestations à l’initiative du client.

Si le client formule une demande de modification, celle-ci doit être acceptée par écrit et expressément par Destination Sud-Ardenne. La demande doit être faite dans un délai maximum de 15 jours avant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

## **ARTICLE 10 – ANNULATION DU CONTRAT**

### **Annulation du fait du client**

Pour pouvoir être prise en compte, toute annulation doit être notifiée par écrit à Destination Sud-Ardenne.

Si l’annulation intervient à plus de 3 semaines de la prestation (l’heure prise en compte est l’heure prévue de la prestation dans le contrat), le remboursement des sommes perçues par Destination Sud-Ardenne est prévu, sur demande expresse du client. En l’absence de demande expresse du Client, les sommes déjà versées seront conservées par l’OT.

Si l’annulation intervient à moins de 3 semaines de la prestation (l’heure prise en compte est l’heure prévue de la prestation dans le contrat) la totalité du prix des prestations réservées sera due. Une solution de report de la prestation peut être envisagée par Destination Sud-Ardenne, sous réserve de disponibilité.

### **Annulation du fait de Destination Sud-Ardenne**

Destination Sud-Ardenne a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Le client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu’aurait dû supporter l’office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du client, dans le cadre de l’article 10 des présentes conditions générales de vente. Toutefois, Destination Sud-Ardenne ne sera redevable d’aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

Cas 1 : Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Destination Sud-Ardenne notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat, selon le calendrier suivant :

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la

- durée est de deux à six jours ;
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

Cas 2: Destination Sud-Ardenne est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Destination Sud-Ardenne notifie par courriel ou tout écrit la résiliation du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 11 – CESSIION DU CONTRAT**

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 Destination Sud-Ardenne 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. Destination Sud-Ardenne informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Destination Sud-Ardenne du fait de la cession du contrat.

#### **ARTICLE 12 – GARANTIES**

Destination Sud-Ardenne est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et

selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Le Client doit faire connaître à Destination Sud-Ardenne, les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification ou remboursement dans les meilleurs délais. La garantie de Destination Sud-Ardenne est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et Destination Sud-Ardenne ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

#### **Coordonnées pour contacter le vendeur**

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Destination Sud-Ardenne aux coordonnées figurant à l'article 1 « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 13 – ASSURANCE**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

#### **ARTICLE 14 – ENFANTS MINEURS NON ACCOMPAGNES**

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

#### **ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ**

Destination Sud-Ardenne ne saurait être

tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure tel que défini à l'article 7. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. En cas de réservation en ligne sur le site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront 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 Destination Sud-Ardenne sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer Destination Sud-Ardenne le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au vendeur.

Par ailleurs, si conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, Destination Sud-Ardenne est responsable de plein droit à l'égard du Client de la prestation touristique de l'exécution des services prévus par le contrat, il peut toutefois, indépendamment des cas de force majeure, s'en exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,

Lorsque la responsabilité de Destination Sud-Ardenne est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la prestation touristique.

#### **ARTICLE 16 – AIDE AUX VOYAGEURS**

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

Destination Sud-Ardenne sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

#### **ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs ou figurant sur le site internet de Destination Sud-Ardenne demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de Destination Sud-Ardenne et ses partenaires.

#### **ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

##### **Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Destination Sud-Ardenne collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées par Destination Sud-Ardenne pour les besoins



du suivi administratif et commercial de la commande. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et commerciales uniquement en interne, enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du ou des contrats et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client, le traitement des commandes et la promotion des services. Ainsi, nous ne traiterons ou n'utiliserons ces données que dans la mesure où cela est nécessaire notamment pour assurer le traitement de demandes, créer et gérer des profils, à des fins de prospection commerciale, assurer l'exécution de nos prestations, la vérification de la validité des informations nécessaires à des paiements, réaliser des études statistiques, ainsi que respecter nos obligations légales.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement de nos obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives nous étant reconnues par la loi et la jurisprudence. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de Destination Sud-Ardenne, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers partenaires à Destination Sud-Ardenne pour l'exécution de tâches sous traitées nécessaires à la gestion des commandes ainsi qu'aux partenaires réalisant les prestations de voyage, sans qu'une autorisation du Client de Destination Sud-Ardenne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, Destination Sud-Ardenne s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès

à des tiers aux données sans consentement préalable votre part, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement. Le Client peut, pour des motifs légitimes autres que ceux liés à l'exécution du/des contrats qui le lient à Destination Sud-Ardenne dans le cadre des présentes conditions générales, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant : Responsable RGPD de l'Office de Tourisme Destination Sud-Ardenne 44-46 rue du chemin salé 08400 VOUZIERES. Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de Destination Sud-Ardenne, de modifier son choix en contactant Destination Sud-Ardenne dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus à cet effet. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à Destination Sud-Ardenne par des tiers, à des fins de prospection.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.

### **Modification de la clause**

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

### **ARTICLE 19 – NON-VALIDATION PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **ARTICLE 20 – NON RENONCIATION**

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

### **ARTICLE 21 – TITRE**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des

clauses, les titres seront déclarés inexistants.

### **ARTICLE 22 – LANGUE**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **ARTICLE 23 – LITIGES**

Toute réclamation relative à une prestation doit être signalée dans les meilleurs délais à Destination Sud-Ardenne qui s'efforcera de trouver un accord amiable avec le Client.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

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

En cas de conflits, si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le tribunal compétent est celui de Sedan (08200).

## ANNEXE

### CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme sont reproduits ci-après.

#### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au

consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil

3° Les prestations de restauration proposées

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales

caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil

5° Les prestations de restauration proposées 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier

excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

-

#### **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport

pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.