

	Conditions Générales de Vente Maison du Tourisme Hiver	Création : 26/06/2013
		Mise à jour : 03/11/2016

La Maison du Tourisme de La Norma est une association régie par la loi du 1^{er} Juillet 1901 dont le siège est établi :

Maison de La Norma – 73500 LA NORMA - FRANCE
 Tel. : 04.79.20.31.46 – Fax : 04.79.20.36.55
 E-mail : info@la-norma.com

La Maison du tourisme est affiliée à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, 79-81 rue de Clichy 75009 PARIS

Article 1 – GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des produits et services proposés à la vente par la Maison du Tourisme de La Norma.

L'acquisition d'un produit ou d'une prestation implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales de vente, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les Offices de Tourisme autorisés peuvent, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

Les présentes conditions de vente s'appliquent à toutes les ventes de produits ou de prestations se déroulant directement aux points de ventes sur le site de La Norma.

Il est toutefois possible d'acquérir certains produits ou prestations par le biais du site internet : www.la-norma.com. Les conditions particulières de vente à distance et d'utilisation du dit site (disponibles en ligne ou sur simple demande auprès de la Maison du Tourisme de La Norma) s'appliquent alors en complément des présentes conditions de générales de vente.

En aucun cas la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 3 – RESPONSABILITE

La vente à un client de prestations par La Maison du Tourisme de La Norma implique que la Maison du Tourisme de La Norma est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

La Maison du Tourisme de La Norma ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations acquises ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générale de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de fait imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Conformément à la réglementation, La Maison du Tourisme de La Norma est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la SMACL (Police n° RC02 Assuré n° 054694/A – SMACL 141 Avenue Salvator Allende 79031 NIORT Cedex 9).

	Conditions Générales de Vente Maison du Tourisme Hiver	Création : 26/06/2013
		Mise à jour : 03/11/2016

L'exécution de certaines activités vendues par la Maison du Tourisme de La Norma est confiée à des prestataires professionnels. Dès la prise en charge des clients et pour toute la durée du déroulement de l'activité, le client est placé sous la responsabilité du partenaire professionnel. Le client est tenu de respecter les règlements des structures où se déroule l'activité, de se conformer aux règles de sécurité relative à la prestation qu'il a achetée, ainsi qu'à toutes les consignes qui lui seront données par le professionnel qui l'encadre.

Ni La Maison du Tourisme de La Norma, ni le partenaire professionnel ne sauraient se substituer à la responsabilité civile personnelle du client.

Article 4 – PRIX

Les tarifs publics des produits et prestations proposées sont affichés aux points de vente de La Maison du Tourisme de La Norma. Des guides tarifaires sont également disponibles à ces points de vente.

Ces prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis en fonction des réajustements effectués par nos partenaires.

Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation aux points de vente, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant les dits avantages tarifaires.

Article 5 – MODALITES DE PAIEMENT

Tout achat de produits ou de prestations donnera lieu à paiement du tarif correspondant.

Ces règlements sont effectués :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de Maison du Tourisme de La Norma,
- soit par virement sur un compte bancaire ouvert en France,
- soit par carte bancaire acceptée par la Maison du Tourisme de La Norma,
- soit par chèques-vacances ANCV. (Pas de rendu de monnaie sur les chèques ANCV)
- soit en espèces euros pour les montants inférieurs ou égaux à :
 - o 3000 Euros lorsque le débiteur a son domicile fiscal en France ou agit pour les besoins d'une activité professionnelle
 - o 15 000 euros lorsque le débiteur justifie qu'il n'a pas son domicile fiscal en France et n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle.

Article 6 – DROIT DE RETRACTATION

Pour annuler votre inscription, vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la remise du titre justificatif de l'acquisition de la prestation. Aucune indemnité ne peut vous être exigée. Vous n'avez aucune justification à donner.

Pour obtenir le remboursement, le client doit se présenter aux points de vente de La Maison du Tourisme de La Norma, impérativement muni du titre justificatif de la prestation achetée qui a été remis lors de la conclusion de la vente. Il ne sera procédé à aucun remboursement si ce titre était manquant.

Dans la mesure où la prestation a commencé avant la fin du délai de 7 jours, le client est réputé en accord avec le déroulement de la prestation et ne peut pas bénéficier du délai de rétractation.

	Conditions Générales de Vente Maison du Tourisme Hiver	Création : 26/06/2013
		Mise à jour : 03/11/2016

Attention, le délai de rétractation ne s'applique pas aux prestations touristiques dès lors que la vente est conclue à distance (article L 121-20-4 du code de la consommation).

Article 7 – LES PRESTATIONS

La Maison du Tourisme de La Norma propose en tant qu'organisateur les activités suivantes :

- Accueil des enfants de 3 mois à 12 ans dans le cadre de structures d'accueil spécifiques : garderie et clubs enfants
- Vente de cartes sentiers « piéton ou raquette »
- Vente de posters
- Vente de livre
- Prestation animation

La Maison du Tourisme de La Norma assure les encaissements des inscriptions pour les prestations suivantes, qui sont organisées et mises en œuvre par des prestataires spécifiques :

- Visites culturelles
- Tickets d'accès aux bornes internet
- Vente de livres
- Vente de jetons pour la laverie « Les Herminières »
- Vente des cartes pêche
- Vente de ticket de bus

Ces activités sont soumises à des horaires et jours d'ouverture, ainsi qu'à des règles de sécurité spécifiques. Toutes les informations relatives à ces activités sont disponibles auprès du service accueil de La Maison du Tourisme de La Norma.

Article 8 – INSCRIPTIONS ET PREUVE D'ACHAT

Lors de tout achat, il sera remis au client un titre justificatif de la prestation acquise, comportant mention de l'intitulé de la prestation, du prix acquitté, de la période et de la durée de validité du titre, des lieux et horaires de rendez-vous. Le client devra conserver ce titre et le présenter au professionnel encadrant l'activité.

Certaines prestations nécessitent au préalable une inscription auprès des points de vente de la Maison du Tourisme de La Norma. Ces inscriptions sont ouvertes dans la limite des places disponibles.

Les modalités d'inscription à la garderie et aux clubs enfants sont précisées dans les règlements intérieurs respectifs de chaque structure, disponibles sur simple demande.

Article 9 – FRAUDE – ABSENCE ou NON CONFORMITE DE TITRE

Toute personne pratiquant une prestation proposée à la vente par la Maison du Tourisme de La Norma doit être en mesure de présenter le titre justificatif attestant la preuve d'achat de la prestation qu'elle pratique.

Toute personne pratiquant une prestation sans titre, ou munie d'un titre non-conforme sera passible de poursuites et indemnités, dès lors du constat de l'infraction relevée par un agent assermenté.

Tout titre acheté est exclusivement valable pour la période et la durée qui sont mentionnées sur celui-ci.

	Conditions Générales de Vente Maison du Tourisme Hiver	Création : 26/06/2013
		Mise à jour : 03/11/2016

Article 10 – MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Les horaires et lieux de rendez-vous sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la garantie est selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client dans la mesure des places disponibles. Si aucune date ne peut être trouvée, seul le client reste responsable de son retard et la prestation ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Concernant les structures d'accueil pour les enfants (garderie et clubs enfants), le remboursement ne sera effectué que sur présentation d'un certificat médical attestant que l'état de l'enfant ne permet pas qu'il soit présent au sein d'une structure d'accueil collectif.

Article 11 – MODIFICATIONS DU FAIT DE LA MAISON DU TOURISME DE LA NORMA

Lorsqu'avant le début de la prestation, La Maison du Tourisme de La Norma annule la prestation, elle doit en informer le client par tous moyens.

Il sera en premier lieu procédé à la proposition d'une date de report pour le déroulement de la prestation achetée. En cas d'impossibilité de report ou en cas de force majeure, il sera procédé au remboursement de la prestation achetée, immédiatement et sans pénalité des sommes.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations.

Les modifications dues à l'insuffisance du nombre de participants ne donnent droit à aucune contrepartie, ni réclamation.

Article 12 – CAS DE FORCE MAJEURE

On entend par cas de force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les prestataires de service impliqués dans la réalisation de la prestation, de l'exécution de celle-ci, de l'exécution de tout ou partie des obligations prévues.

Il en sera notamment ainsi en cas de grève des moyens de transport, de manifestations, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes,...), de conditions hydrologiques (crues, inondations), de fermeture d'établissements.

Il sera en premier lieu procédé à la proposition d'une date de report pour le déroulement de la prestation achetée. En cas d'impossibilité de report ou en cas de force majeure, il sera procédé au remboursement de la prestation achetée, immédiatement et sans pénalité des sommes. Ces modifications pour cas de forces majeures ne donnent droit à aucune autre contrepartie, ni réclamation.

A noter : Le déroulement d'une activité proposée par un prestataire de service est uniquement soumis à son appréciation des conditions et facteurs externes, et ce afin de garantir la sécurité de ses clients. Le prestataire de l'activité demeure seul responsable de son activité sans que la responsabilité de la Maison du Tourisme puisse être recherchée pour quelque cause que ce soit.

	Conditions Générales de Vente Maison du Tourisme Hiver	Création : 26/06/2013
		Mise à jour : 03/11/2016

Article 13 – RECLAMATIONS

Malgré tout le soin que la Maison du Tourisme de La Norma apporte à la bonne réalisation des prestations proposées, il peut arriver que certains services ne soient pas fournis comme prévus. Ainsi, toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement des prestations doivent être formulées sur place auprès de la direction pour permettre à celle-ci de trouver une solution immédiate.

Article 14 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui sont demandées par la Maison du Tourisme de La Norma pour la délivrance d'une preuve d'achat d'une prestation est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du titre ne pourra intervenir.

Concernant les titres personnalisés, les données relatives à des fins de gestion des opérations d'accès aux structures et de contrôle des titres sont également collectées. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

Des titres anonymes sont également proposés à la vente.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la Maison du Tourisme de La Norma.

Le fichier fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le N° 1396901.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le titulaire d'un titre (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de l'exploitant concerné, en écrivant à l'adresse suivante :

MAISON DU TOURISME DE LA NORMA - Maison de La Norma 73500 LA NORMA

Responsables des traitements : MAISON DU TOURISME DE LA NORMA

Finalités des traitements : Système de billetterie et gestion des fichiers de clients et de prospects.

En application de l'article 90 du décret n°2007-451 du 25 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès des services susvisés.

Article 15 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litiges, les conditions générales de ventes sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

Article 16 – DISPOSITIONS FINALES

Le fait que la Maison du Tourisme de La Norma ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des conditions générales de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

Marcus SCHLATMANN,
Directeur Général