



MONTS
de Genève
Office de tourisme

Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES
OFFICE DE TOURISME DES MONTS DE GENEVE, HAUTE-SAVOIE, FRANCE

PREAMBULE

Office de Tourisme

L'Office de Tourisme des Monts de Genève, Haute-Savoie, France, nommé également OT MDG, est un Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dont le siège social est Esplanade François Mitterrand 74 100 Annemasse immatriculé au RCS de THONON LES BAINS sous le n°522 025 444,

- Téléphone du standard accueil : 0450950710/0450047163
- Téléphone du service commercial 04 50 95 88 97
- e-mail générique : ot@montsdegeneve.com
- e-mail du service commercial : commercial@montsdegeneve.com
- Site Internet : <http://www.montsdegeneve.com>
- Centrale de réservation : <https://reservation.montsdegeneve.com/>
- Adresse de l'accueil Annemasse : Esplanade François Mitterrand 74100 Annemasse
- Adresse de l'accueil Neydens : Centre commercial VITAM - 500 Impasse des Envignes, 74160 Neydens
- L'OTMDG des Monts de Genève, Haute-Savoie, France est répertorié en qualité d'opérateur de voyages et de séjours sous le numéro IMO74110056 auprès d'Atout France.
- Compagnie et numéro de police d'Assurance : Compagnie MAIF numéro de police : 3836428T

Client

Toute personne physique majeure et capable ou personne morale, qui réserve ou achète un Bien ou une Prestation de services auprès de l'OT MDG (nommé ci-après « le Client »).

Prestation(s) touristique(s)

Prestations commandées ou réservées auprès de l'OT MDG, qui peut être un service de voyage ou un forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme (nommé ci-après « Prestation »).

Prestataire

Personne physique ou morale qui réalise les Prestations dont la réservation s'effectue par l'intermédiaire, ou la promotion, de l'OT MDG (nommé ci-après « le Prestataire »).





ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Préalablement à toute réservation, le Client a pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente de Biens et de Prestations de services, (ci-après CGV) lesquelles sont visibles et consultables soit aux guichets de l'OT MDG (Espace VITAM pour la région de Saint-Julien-en-Genevois ou Esplanade François Mitterrand pour la région d'Annemasse), soit sur la Centrale de réservation de l'OT MDG. Elles s'appliquent de plein droit, sauf conditions particulières dérogatoires et écrites, aux ventes de biens et réservations de prestations de services auprès de l'OTMDG.

Sont exclues du périmètre des présentes CGV, les réservations pour lesquelles le Client effectue directement le paiement, ou la réservation directement et exclusivement auprès du Prestataire. Dans ce cas, les CGV du Prestataire s'appliqueront. Il appartient donc au Client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles avant tout achat ou réservation.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela affecte la validité des autres dispositions.

ARTICLE 2 – RESERVATION

Cas général

Il est rappelé que toute réservation de l'une ou plusieurs des Prestations proposées par l'OT MDG, implique l'entière adhésion du Client aux présentes conditions de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions, lesquelles sont visibles et consultables soit aux accueils suscités, soit sur la Centrale de réservation de l'OT MDG.

Le Client reconnaît de plus, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat de vente, avoir eu communication du formulaire type relatif à la prestation concernée en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

En réservant, le Client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur le prix, la nature et les caractéristiques de la Prestation réservée.

Dans le cas d'une prestation exécutée en Suisse, le Client doit être en possession d'un document d'identité en cours de validité, et d'une autorisation de sortie de territoire pour les mineurs.

Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations, il peut, préalablement à toute réservation, solliciter des informations complémentaires auprès de l'OT MDG ou du Prestataire.

La demande de réservation n'est effective qu'à réception du paiement d'un acompte de 30% de la totalité de la Prestation, ou de la totalité du prix de la Prestation. A réception de ce paiement, l'OT MDG estime que le client accepte les termes, les conditions, et les prix de sa prestation.



Pour une prestation Groupe, la réservation n'est effective qu'après la signature d'une convention particulière passée entre le Groupe et l'OT MDG, définissant les modalités de paiement et les conditions spéciales de vente. Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur la Centrale de réservation, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur la Centrale de réservation.

Réservation d'hébergement

L'OT MDG propose un service de réservation d'hébergement sur sa Centrale de réservation. Les tarifs et disponibilités indiquées correspondent à la base d'informations communiquée par ses Partenaires. Les logements octroyés à l'OT MDG sont attribués sous forme d'allotements.

Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans le logement), le ou les logements retenus n'étaient plus disponibles au moment de l'arrivée du Client, le Prestataire devra proposer les solutions suivantes au Client, sans qu'aucun frais supplémentaire ne lui incombe.

- Procurer au Client un ou plusieurs logements en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure, à un prix égal ou inférieur au prix du ou des logements réservés,
- Proposer au Client une solution de transport jusqu'à cet hébergement. Le transport doit être gratuit ou pris en charge par l'hébergeur en question,

Dans ce type d'incident, la responsabilité de l'OT MDG ne sera pas engagée.

En cas de réservation d'hébergement sur la Centrale de réservation de l'OT MDG, seul l'email de confirmation transmis par l'OT MDG vaut confirmation définitive de la réservation effectuée par le Client.

Le prix des nuitées figurant sur la Centrale de réservation ou sur le contrat Groupe, comprennent les équipements figurant dans la description de l'hébergement. A défaut de stipulations contraires, ce prix n'inclut pas la taxe de séjour et les extras (tels que petit-déjeuner, parking, etc.) pouvant être sélectionnés par le Client en option. La taxe de séjour se règle directement auprès de la réception de l'hébergement.

Le Client sera tenu de respecter le règlement intérieur du Prestataire, notamment en ce qui concerne les conditions d'acceptation des animaux domestiques. Le Contrat ou le bon d'échange précisera si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire. En cas de non-respect du règlement intérieur du Prestataire, ce dernier pourra refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

En cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au Client de prévenir directement le Prestataire de son heure d'arrivée. Le Client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. Toute pénalité de retard de check-in ou check-out seront à la charge du Client, l'OT MDG est en droit de se décharger de cette responsabilité.



Réservation de restauration

Les prix indiqués par l'OT MDG correspondent aux souhaits du Client.
Tout extra ou supplément non inclus dans la proposition de l'OT MDG sera à la charge du Client.
En cas d'habitude alimentaire, restriction, régime ou intolérance, le Client devra prévenir l'OT MDG au moins 15 jours en avance afin que le restaurateur ou traiteur puisse réagir et proposer un menu adapté.
Tout retard du Client non communiqué au Prestataire pourra être pénalisé. Dans le cas où le restaurateur ou le traiteur ne pourrait accueillir le Client, aucun remboursement ne sera prévu.

Réservation d'espace (réunion, réception, congrès, etc.)

Le Client devra informer l'OT MDG des modifications sensibles au nombre de participants à la manifestation, au plus tard 11 jours avant le début de la Prestation, dans le respect de l'Art.4.1 relatif aux conditions de modification et d'annulation du fait du Client.

L'espace loué ou mis à disposition du Client devra être rendu dans le même état que lors de l'installation des convives. Toute casse sera facturée au Client par le Prestataire, l'OT MDG se dédouane de toute responsabilité.

Réservation de transport

Le Client devra communiquer le nombre de personne à transporter ainsi que les adresses de prise en charge et décharge exactes. Sans informations précises de la part du Client le jour de la réservation, l'OT MDG se dédouane de toutes responsabilités et le maintien de l'offre ne sera pas garanti.

Réservation d'activités de loisirs, culturelles, sportives ou autre

Le Client devra obligatoirement communiquer le nombre de personnes ainsi que les différents âges des participants. Sans informations précises de la part du Client le jour de la réservation, l'OT MDG se dédouane de toutes responsabilités et le maintien de l'offre ne sera pas garanti.
Tout mineur devra impérativement être accompagné d'un adulte.

Pour les activités sportives, l'OT MDG informera le Client le jour de la réservation, du matériel nécessaire si cela ne fait pas l'objet d'un prêt ou d'une location par le Prestataire.

Les activités en extérieurs peuvent être soumises aux mauvaises conditions météorologiques, se rapporter à l'Art.4.2. relatif aux conditions de modification et d'annulation du fait du vendeur.

Réservation de billetterie - conditions spécifiques

L'OT MDG propose un service de billetterie de services touristiques et de loisirs.

Les billets peuvent être assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le billet ou confirmation de réservation. En confirmant définitivement sa réservation aux guichets ou sur la Centrale de réservation, le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable au billet. Sauf dispositions contraires, tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable, même en cas de vol, d'invalidité, de perte ou d'inutilisation. Tout ticket est non échangeable et non remboursable.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son billet, de sa contremarque ou de son bon d'échange, ainsi, en cas de perte, vol ou autre, le Client ne pourra accéder à l'évènement. L'OT MDG décline toute responsabilité pour les vols, pertes, ou autre pouvant survenir, même si le Client ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligence.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'évènement, une pièce d'identité avec photo en cours de validité pourra être demandée au Client, elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif, l'OT MDG se décharge de toute responsabilité.

Il est interdit de reproduire, d'utiliser une copie, de dupliquer, de contrefaire les tickets, contremarques ou bons d'échanges transmis par la Centrale de réservation ou l'équipe de l'OT MDG.

À l'annonce de l'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un évènement pour lequel le Client a réservé des billets, le Client accepte que l'OT MDG dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé dans les meilleurs délais.

En cas de vente à distance, l'OT MDG procède à l'envoi de la réservation à l'adresse de livraison indiquée par le Client et selon le mode de livraison sélectionné par le Client lors de sa réservation sur la Centrale de réservation. Les frais d'envoi applicables par courrier postal (en recommandé avec accusé de réception) ont été approuvés par la délibération n°2018-09. Ils ne sont ni annulables ni remboursables. Les envois par courrier postal en Suisse ou à l'étranger seront soumis à une autre tarification, également approuvée par la délibération n°2018-09 correspondant aux « Frais de port pour les ventes OT MDG ».

Lors de la réservation, le Client devra se tenir informé du montant des frais d'envoi en fonction de son lieu de résidence. Si le montant sélectionné par le Client est erroné, aucun courrier ne sera envoyé par l'OT MDG. Ces tarifs pratiqués par la Poste sont ré évalués chaque année.

Les différents tarifs d'envoi courrier recommandé avec accusé de réception seront présentés sur la Centrale de réservation lors de l'achat.

En cas d'urgence ou de besoin, le Client pourra également retirer sa réservation auprès des points d'accueil de l'OT MDG en fonction de ses horaires d'ouverture, cela n'impliquant pas l'annulation ou le remboursement des frais déjà réglés par le Client.

L'OT MDG des Monts de Genève se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à tout dysfonctionnement des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, attentats, décisions administratives et refusera le remboursement de la réservation.

Lors de la réception de sa réservation, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au Client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa réservation.

Absence du droit de rétractation

S'agissant de prestations de services et d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date et selon une périodicité déterminée, le droit de rétractation ne s'applique pas (article L. L. 221-28 du Code de la Consommation). Seules les ventes de choses matérielles effectuées à distance pourront donner lieu à droit de rétractation, formulé dans les 14 jours suivant réception de la chose.



Bon d'échange – Présentation

Après réception de l'intégralité du paiement, et avant le début de la Prestation, l'OT MDG s'engage à transmettre un bon d'échange au Client.

Ce bon d'échange récapitule l'ensemble des Prestations achetées, avec si nécessaire, la période de validité et/ou les lieux et heures de rendez-vous du début de chaque Prestation. Le Client doit conserver ce document, et être en mesure de le présenter à toute vérification ou contrôle. Il devra être présenté afin d'obtenir la ou les prestations achetées.

Le Client doit se présenter à la date, à l'heure et au lieu de rendez-vous stipulés sur son bon d'échange. Les dates et horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard, un jour « report d'activité » pourra éventuellement être proposé au Client, uniquement dans la mesure du possible et selon accord exprès du Prestataire. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le Client est responsable de son retard et aucun remboursement ou compensation ne seront effectués.

Formalités

L'OT MDG informe le client des diverses formalités nécessaires à l'exécution de la Prestation. L'accomplissement de ces formalités incombe au seul client. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur son bon d'échange.

ARTICLE 3 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix sont indiqués en euros TTC, TVA au taux en vigueur au jour de la réservation, comprise.

Conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, le prix pourra toutefois être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Sauf dans le cas des Forfaits Touristiques comportant la possibilité expresse de révision du prix, le prix est ferme. Sauf convention contraire, toute réservation est payée comptant pour les Produits de la Centrale de Réservation vendus aux guichets.

Le paiement des Prestations réservées au guichet s'effectue en espèces dans la limite légale, carte bancaire, chèques vacances en cours de validité, ou chèque à l'ordre du Trésor Public.



Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

Le paiement sur la Centrale de réservation ne peut s'effectuer que par le biais de la carte bancaire. Aucun autre moyen de paiement ne peut être accordé.

Quel que soit le mode de paiement, le client doit régler l'intégralité du coût de la Prestation, au plus tard avant le début de la Prestation, sans qu'une relance de la part de l'OT MDG soit nécessaire.

Pour une prestation Groupe, les conditions de paiement sont stipulées selon les conditions spéciales de vente du contrat préalablement transmis par l'OT MDG.

Dans l'hypothèse où le client ne règle pas le solde avant le début de la Prestation, qu'il présente un défaut de paiement, ou que son adresse soit erronée, l'OT MDG se réserve la possibilité de considérer l'inscription comme nulle et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement, le prix n'inclut pas les éventuelles taxes locales additionnelles (taxe de séjour notamment) devant être payées par le Client directement au prestataire, sur place. Ces taxes s'ajoutent en supplément du prix indiqué sur le bon de commande ou bon d'échange, et sont à la charge du Client.

Frais de dossier et de secrétariat

L'OT MDG facturera au Client les frais de dossier et/ou secrétariat selon la demande effectuée :

- Frais de dossier et traitement : 0€ à 100 €, selon la délibération N°2017-21,
- Frais de secrétariat : 0€ à 30€ par personne, selon la délibération N°2017-21,

Ces frais seront annoncés avant la signature du contrat entre l'OT MDG et le Client, puis facturés.

L'OT MDG se réserve le droit d'appliquer les frais de dossier et/ou de secrétariat souhaités, en cohérence avec la demande et les besoins du Client.

Les frais de dossier et/ou de secrétariat devront être payés avant la réalisation de la ou des Prestation(s).

ARTICLE 4 – MODIFICATION OU ANNULATION

A défaut de conditions particulières de modification ou d'annulation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

Article 4.1. Modification ou annulation du fait du Client

En cas de modification ou d'annulation, vous devez informer l'OT MDG :

- Pour la clientèle individuelle : l'équipe d'accueil par email (ot@montsdegeneve.com) ou par courrier postal (Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse).
- Pour la clientèle Groupe : l'équipe commerciale par email (commercial@montsdegeneve.com), ou par courrier postal (Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse).

Les demandes de modification ou d'annulation doivent obligatoirement mentionner le numéro de réservation, le nom et coordonnées des personnes concernées par la modification ou l'annulation.

Annulation :

La date de réception de l'email ou du courrier postal détermine la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle l'annulation intervient, les frais de dossier et/ou de secrétariat restent acquis à l'OT MDG et ne sont pas remboursés.



Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

Toute prestation commencée est considérée comme consommée par le client et ne donnera lieu à aucun remboursement ni avoir. Au cas où le Client ne se présenterait pas sur le lieu et à l'heure du début de la prestation, l'OT MDG retiendra l'intégralité du montant total de la prestation.

Modification :

Encas de demande de modification, l'OT MDG mettra tout en œuvre pour satisfaire le Client. Toutefois, une modification ne sera possible qu'avec l'accord express du Prestataire, et pourra être soumise à des frais selon le barème propre du Prestataire.

La billetterie n'est pas soumise à modification, annulation ou remboursement comme indiqué ci-après.

Un accord amiable est toujours privilégié. Toutefois, en l'absence d'accord, les règles d'annulation du fait du client emportent les conséquences financières suivantes :

1) Forfaits Touristiques

DATE DE L'ANNULATION	PART DU MONTANT TTC DE LA PRESTATION FACTUREE
entre 30 jours et 21 jours avant le début de la prestation	25 %
entre 20 jours et 11 jours avant le début de la prestation	50 %
A moins de 11 jours du début de la prestation, et non présentation	100 %

2) Restauration, activités de loisirs, culturelles, sportives ou autre, réservation d'espace (réunion, réception, congrès, etc.)

DATE DE L'ANNULATION	PART DU MONTANT TTC DE LA PRESTATION FACTUREE
entre 30 jours et 11 jours avant le début de la prestation	Pas de frais
A moins de 11 jours du début de la prestation, et non présentation	100%

En cas de modification sensible (notamment les dates de séjour, le nombre de participants, le contenu de la prestation) : ni l'OT MDG ni le prestataire ne sont tenus d'accepter une demande de modification quelconque de la prestation réservée.

3) Transport

DATE DE L'ANNULATION	PART DU MONTANT TTC DE LA PRESTATION FACTUREE
entre 30 jours et 6 jours avant le début de la prestation	Pas de frais
A moins de 6 jours du début de la prestation, et non présentation	100%

En cas de modification sensible (notamment les dates de séjour, le nombre de participants, les lieux de rendez-vous et de dépôt) : ni l'OT MDG ni le prestataire ne sont tenus d'accepter une demande de modification quelconque de la prestation réservée.



4) Billetterie, Prestation isolée sèche ou combinée , :

DATE DE L'ANNULATION	PART DU MONTANT TTC DE LA PRESTATION FACTUREE
De la date de la réservation au début de la prestation, et non présentation	100%*

*Sauf cas contraire stipulé dans les conditions particulières de vente d'une billetterie ou prestation isolée, aucun remboursement et/ou compensation n'est prévu.

Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable, même en cas de vol, d'invalidité, de perte ou d'inutilisation. Toute vente effectuée auprès de l'OT MDG, par tous les biais quel qu'ils soient, n'est ni échangeable et ni remboursable.

Il en sera de même si le Client, bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas ou en retard pour la réalisation de celles-ci.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant du Client, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

Article 4.2. Modification ou annulation du fait de l'organisateur

Lorsqu'avant le départ du Client, l'OT MDG annule la Prestation, ou modifie un des éléments essentiels du contrat, le Client a la possibilité, soit de résilier le contrat et obtenir le remboursement des sommes déjà perçues, soit d'accepter la modification de contrat par avenant. La différence de prix s'imputera sur les sommes restantes dues ou sera restituée en cas de trop perçu.

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'OT MDG annule la prestation, il doit en informer le client par courrier. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. L'Office indemniserà en outre le client dans les mêmes conditions que si l'annulation était le fait du client, comme prévu à l'article 4.1 des présentes conventions.

Le Client devra faire connaître sa décision dans les meilleurs délais.

Dans ce cas les éventuels suppléments de prix qui en résulteront seront à la charge du Prestataire ou de l'OT MDG sauf à rembourser la différence de prix entre les Prestations prévues et fournies. S'il s'agit d'une annulation du fait du Prestataire la différence ne sera pas remboursée par l'OT MDG mais prise en charge par le Prestataire.

Dans le cas où certaines Prestations s'effectueraient sur un autre territoire que les Monts de Genève, ce sont tout de même ces présentes CGV qui feront foi, car l'OT MDG demeure l'interlocuteur principal et gère la commercialisation des produits.

Dans le cadre d'une activité de loisirs, en cas d'obligation pour le Prestataire d'annuler la Prestation avant que le Client n'ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au Client. Si un report n'est pas possible, le Client sera remboursé intégralement par l'OT MDG.

En cas d'échange avec une Prestation moins onéreuse, la différence devra être restituée au Client.

Toute Prestation se déroulant en extérieur ou influencée par la météo, est soumise à des conditions particulières d'annulation liées aux facteurs météorologiques, humains et techniques. En cas d'annulation décidée par le Prestataire, le Prestataire proposera un report de date au Client, ou un remboursement. Dans le cas où le Client refuserait un report d'activité, la Prestation lui sera remboursée.

En outre, s'il est spécifié au Client que l'activité est assurée uniquement si un certain seuil de participants est atteint tel qu'indiqué sur le billet ou dans la confirmation de réservation, l'activité pourra être annulée et remboursée au Client.

L'OT MDG ou le Prestataire contactera le Client au regard des coordonnées transmises par le Client. En cas d'informations incorrectes, l'OT MDG se décharge de toute responsabilité.

Lorsque les prestations sont à destination de groupes et que leur réalisation est subordonnée à un nombre minimal de personnes indiqué au contrat, l'Office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- 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 ;

ou

2° L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 4.3. Assurance annulation

Pour toute demande de réservation, une assurance annulation sera proposée au Client. Si le client souhaite en bénéficier, il devra y souscrire en même temps que la réservation de sa prestation. Les termes et conditions de cette assurance seront consultables sur le site Internet www.montsdegeneve.com via un lien



MONTS
de Genève
Office de tourisme

Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

accessible dans le panier de réservation, ou par simple demande écrite auprès de l'OT MDG, par email (ot@montsdegeneve.com) ou par courrier postal (Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse). Chapka est un courtier spécialisé en assurances voyages qui a négocié le contrat Cap Groupe auprès de l'assureur Allianz.

ARTICLE 5 – 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, 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.

Lorsqu'en cours de prestation et pour force majeure, l'OT MDG se trouve dans l'impossibilité de fournir tout ou partie des services prévus au contrat pour ce cas il proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue. Si l'acheteur refuse la prestation de remplacement pour des raisons valables, l'OT MDG remboursera le prix de la prestation prévue.

ARTICLE 6 – POSSIBILITE POUR LE CLIENT DE CEDER SON CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du code du tourisme, le Client a la possibilité, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'OT MDG sur un support durable avant le début de l'exécution de la prestation, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

En toute hypothèse, le client est tenu d'informer l'OT MDG de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

L'OT MDG informera le cédant des coûts réels de la cession dans un délai de 14 jours.

ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES

L'OT MDG est amené à collecter les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse email, téléphone, adresse postale, âge.



MONTS
de Genève
Office de tourisme

Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

Ces données à caractère personnel sont strictement collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de l'OT MDG dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution aussi bien sur la Centrale de Réservation que sur les points d'accueil physiques, sur la base du consentement du Client. L'OT MDG peut être ainsi amené à les transmettre au(x) Prestataire(s) concerné(s) par le contrat.

De plus, la collecte des données à caractère personnel a pour but de communiquer les offres publicitaires de prestataires de l'OT MDG. Lors de son achat sur la Centrale de réservation, le Client pourra choisir de cocher une case afin de consentir à recevoir les offres commerciales de l'OT MDG et de ses Partenaires.

La réception de publicité est facultative : Aucun achat ne peut être conditionné à l'acceptation de recevoir une newsletter ou sollicitation commerciale. Si le Client accepte, L'OT MDG pourra adresser au client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles Prestations qui seraient proposées sur le Site Internet, sauf refus de sa part manifestée lors de sa réservation sur la Centrale de réservation ou aux guichets cités en Art. 2 si le Client accepte en cochant la case appropriée.

Le client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de l'OT MDG.

Enfin, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, OT MDG enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression de limitation du traitement, d'opposition, ainsi qu'un droit à la portabilité concernant les données à caractère personnel qui le concernent, qu'il pourra exercer par écrit à l'adresse mail de l'OT MDG ot@montsdegeneve.com. Cette demande doit être adressée accompagnée d'un justificatif d'identité uniquement.

Ce droit peut de plus être exercé en écrivant un courrier ou un email au Délégué à la Protection des Données de l'OT MDG, à l'adresse suivante : Office de Tourisme des Monts de Genève, Esplanade François Mitterrand, 74100 Annemasse, ou ot@montsdegeneve.com.

Les données personnelles du Client récoltées seront supprimées de la base de données de l'OT MDG en cas d'inactivité prolongée du client ou si le client ne répond à aucune de sollicitation après un délai de 3 ans, à l'exception des données relatives à la carte bancaire qui ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la transaction.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (<https://www.cnil.fr>).

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

L'OT MDG met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'OT MDG

ARTICLE 8 – GARANTIES



MONTS
de Genève
Office de tourisme

Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

L'OT MDG est tenu, pour toute prestation qu'elle commercialise directement aux guichets, de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du code de la consommation et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant dans le préambule 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.

L'Office de tourisme est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au Client non professionnel ou consommateur 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 consommateur ou non professionnel doit faire connaître à l'Office de tourisme, les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L211-16 II du code du tourisme. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification ou remboursement dans les meilleurs délais. La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant aux paragraphes finaux 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.

Mise en œuvre des garanties

Garantie légale de conformité

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Bien ou de la Prestation, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion (qui restera de 6 mois).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'OT MDG est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site Internet et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits. Il est par conséquent



MONTS
de Genève
Office de tourisme

Place de la Gare
74100 Annemasse – Fr
Tél. : +33(0)450950710
ot@montsdegeneve.com

interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site Internet sans l'autorisation expresse et écrite de l'OT MDG : il est toutefois toléré une reproduction partielle à des fins strictement privées.

ARTICLE 10 – RECLAMATIONS/LITIGES

En cas de contestation ou de litige né de l'application des présentes CGV de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la Prestation, le Client devra adresser par écrit dans le délai de 15 jours (à compter du début de la prestation) à l'OT MDG à l'adresse susmentionnée.

Ce dernier s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable avec le Client et lui permettre de recourir gratuitement au médiateur de la consommation, agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation. En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun. Les prestations conclues dans le cadre des présentes CGV sont soumises au droit français.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DE L'OFFICE

Forfaits touristiques et services de voyage :

Dans le cadre des forfaits touristiques et services de voyage définis à l'article L. 211-2 du code du tourisme, conformément à l'article L. 211-16 du même code, l'OT MDG est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par le contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre lesdits prestataires, sauf si le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Prestations de voyage liées :

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé dans un accueil physique de l'OT MDG, le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour son voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'OT MDG, le Client est informé qu'il NE bénéficiera 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 le Client réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'OT MDG, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OT MDG 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.

Dans le cadre de l'achat en ligne, si le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour son voyage ou séjour de vacances via des liens hypertextes renvoyant sur les sites Internet des prestataires, il est informé qu'il NE bénéficiera PAS non plus des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

L'OT MDG ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, le Client devra contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si le Client réserve des services de voyage supplémentaires via ces liens hypertextes dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de l'OT MDG, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OT MDG dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que le Client lui a versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Le Client prend note qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

ARTICLE 12 – MEDiateur DU TOURISME

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

ARTICLE 13 – PLAINTe EN LIGNE

Le Client peut, s'il a acheté sa prestation a été achetée en ligne, introduire une réclamation en ligne auprès du site suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> en indiquant l'adresse email de l'office : otmontsdegeneve.com

ARTICLE 14 – LIMITATION DE RESPONSABILITE

Conformément à l'article L 211-17, IV, 2ème phrase du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

