CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES OFFICE DE TOURISME DES MONTS DE GENÈVE, HAUTE-SAVOIE, FRANCE

PREAMBULE

Office de Tourisme
L'Office de Tourisme des Monts de Genève, Haute-Savoie, France, nommé également « OT MDG », est un Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dont le siège social est 2, Place de la Gare - 74 100 Annemasse immatriculé au RCS de THONON LES BAINS sous le n°522 025 444, représenté par sa Directrice, Madame Carole Incandela.

Téléphone du standard accueil : 04 50 95 07 10/ 04 50 04 71 63
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 : 2, Place de la Gare 74100 Annemasse
Adresse de l'accueil Neydens : Centre commercial VITAM - 500 Impasse des Envignes, 74160 Neydens
L'OT MDG 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 Responsabilité Civile Professionnelle :
Responsabilité Civile Professionnelle : Compagnie MAIF numéro de police : 3836428T
La garantie couvre, dans la limite de 5 000 000 € par sinistre :

- ➔ Les dommages corporels et matériels consécutifs à un événement de caractère accidentel causés à des clients, des prestataires de services ou des tiers,
- ➔ Les frais supplémentaires supportés par les clients, directement imputables à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations prévues par le contrat ainsi que le paiement des dommages et intérêts correspondant au préjudice d'agrément subi par le client,
- ➔ Le contrat comporte en outre, une garantie rapatriement, notamment en cas d'événement climatique majeur à l'exception de ceux se produisant en cours de navigation.)

- **Garantie Financière**
  Souscrite auprès de Groupama Assurance - Crédit & Caution
  126, rue de la Piazza - 93199 Noisy-le-Grand cedex
  Contrat n°4000714407/1 - Garantie illimitée pour le garant - Validité du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2021.

***Ci-après dénommé « OT MDG » ou « l'Office de Tourisme** ».*

DEFINITIONS

Client
Toute personne physique majeure et capable ou personne morale, ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui réserve ou achète un Bien ou une Prestation de services auprès de l'OT MDG dans le cadre des présentes conditions générales de vente (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. 211-1 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 »).

Groupe
Un groupe est la réunion d'au moins 10 personnes préconstituées qui visitent ensemble un ou des mêmes lieux et se présentent avant la réservation comme tel.

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Préalablement à toute réservation, le Client déclare avoir 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'OT MDG réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

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 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières 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.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ». Celui-ci lui ayant été adressé en même temps que les présentes CGV ainsi que le contrat, la facture pro-forma, la demande d'acompte précédant la validation de la commande par le Client.

ARTICLE 3 – RESERVATION

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.

La demande de réservation n'est réputée confirmée qu'à réception du paiement d'un acompte de 30% de la totalité de la Prestation, 30 jours avant la fourniture de la Prestation. Si le délai restant à courir entre la date de la demande de réservation et la date de délivrance de la Prestation ne permet pas le versement de l'acompte dans le délai prévu, le Client devra procéder directement au paiement total de la facture pro-forma, au minimum 6 jours ouvrables avant la date de délivrance 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.

3.1 Réservation d'hébergement

L'OT MDG peut être amené à proposer un service de réservation d'hébergement sur sa Centrale de réservation, dont les conditions de réservations sont les suivantes.

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 (contingents de chambres fixes ou variables bloqués par l'OT MDG auprès de(s) hôtels, et soumis à des délais d'option)

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,

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 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 sera à la charge du Client.

Personnes à Mobilité Réduite (PMR) : dans son propre intérêt, le Client devra mentionner, dès sa demande de réservation, que les prestations de services et notamment l'hébergement réservés pour son séjour répondent aux normes requises pour les Personnes à Mobilité Réduite.

Autres incompatibilités nécessitant un signalement lors de la réservation : Les client souffrant de claustrophobie ne pouvant emprunter un ascenseur doivent faire mention de leur souhait d'être logé en rez-de-chaussée ou de pouvoir accéder au logement prévu par voie d'escalier. Par ailleurs, les allergies aux acariens, plumes, etc., doivent également être signalées lors de la réservation.

3.2 Réservation de restauration

En cas d'habitude alimentaire, restriction, régime ou intolérance, le Client devra prévenir l'OT MDG, par écrit, 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.

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

Le Client devra informer par écrit 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. 6 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 directement par le Prestataire.

3.4 Réservation de transport

Le Client devra communiquer par écrit le nombre de personnes 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, le maintien de l'offre ne sera pas garanti.

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

Le Client devra obligatoirement communiquer par écrit le nombre de personnes ainsi que les différents âges des participants. Sans informations précises de la part du Client le jour de la réservation, 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 extérieur peuvent être soumises aux mauvaises conditions météorologiques, se référer à l'Art.6.2. relatif aux conditions de modification et d'annulation du fait du vendeur.

3.6 Bon d'échange (voucher) – 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 (voucher) 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 (voucher).
Les dates et horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard du fait exclusif du Client, 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.

3.7 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 4 – ABSENCE DE 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 rétraction ne s'applique pas (article L. 221-28 du Code de la Consommation). L'article L.221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et forfaits touristiques. L'OT MDG 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 ou L. 221-2 du Code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 5 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Prix définitif et taxes additionnelles

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

Le prix est indiqué par personne, sauf dans le cas d'une réservation groupe où le prix peut être annoncé pour la totalité du groupe.

Sauf dans le cas des Forfaits Touristiques comportant la possibilité expresse de révision du prix, le prix est ferme.

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement, le prix comprend les équipements figurant dans le descriptif de l'hébergement. Il n'inclut pas les éventuelles taxes locales additionnelles (taxe de séjour notamment lorsqu'applicable en conformité avec la réglementation en vigueur) 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.

Dans le cadre d'une Prestation restauration, tout extra ou supplément non inclus dans la proposition de l'OT MDG sera à la charge du Client.

Sauf mention au contrat, le prix ne comprend pas le pré et le post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles qui restent à la charge du Client.

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.

5.2 Modalités de paiement

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.

Le paiement sur le site internet de 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.

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 qu'il s'agit d'une annulation du client et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies à l'article 6.1.

5.3 Révisions du Prix

Conformément à l'article L 211-12 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 ou.
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.

ARTICLE 6 – MODIFICATION OU ANNULATION

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

En cas de modification ou d'annulation, le Client doit informer l'OT MDG par écrit :

- Pour la clientèle individuelle : l'équipe d'accueil par email (ot@montsdegeneve.com) ou par courrier postal (2, Place de la Gare, 74100 Annemasse).
- Pour la clientèle Groupe : l'équipe commerciale par email (commercial@montsdegeneve.com), ou par courrier postal (2, Place de la Gare, 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.

6.1 Annulation :

- **Annulation par le client**

Le Client a le droit d'annuler sa réservation à tout moment. 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.

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.

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 :

- Annulation **plus de 31 jours** avant la date des prestations : annulation sans frais,
- Annulation **entre le 30ème et le 21ème jour inclus** avant la date des prestations : retenue de **30 %** du montant TTC total de la facture pro forma,
- Annulation **entre le 20ème et le 15ème jour** avant la date des prestations : retenue de **50%** du montant TTC total de la facture pro forma,
- Annulation **entre le 14ème et le 8ème jour** avant la date des prestations : retenue de **70%** du montant TTC total de la facture pro forma,
- Annulation **moins de 8 jours** avant la date des prestations : retenue de **100%** du montant total de la facture pro forma.

  Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'OT MDG procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire;

- **Annulation du fait du Prestataire ou de l'Office de tourisme**

Dans le cas exceptionnel où l'OT MDG serait contraint d'annuler une prestation réservée, 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, tel qu'indiqué ci-dessus.

Toutefois, l'OT MDG ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'OT MDG notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le 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 dure pas plus de deux jours.

2) l'OT MDG est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'OT MDG notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour

6.2 Modification :

- **Du fait du Client**

En cas 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 soumis à des frais selon le barème propre du Prestataire. La demande de modification doit être formulée et acceptée par écrit.

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

- **Du fait du Prestataire ou de l'Office de tourisme**

L'OT MDG a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la Prestation touristique, et ce 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.

Si l'OT MDG est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'OT MDG la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT MDG remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

ARTICLE 7 – 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 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 (2, Place de la Gare, 74100 Annemasse). Chapka est un courtier spécialisé en assurances voyages qui a négocié le contrat Cap Groupe auprès de l'assureur Allianz.

ARTICLE 8 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

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 circonstances exceptionnelles et inévitables, 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, mesures de lutte contre la propagation d'une épidémie émanant des pouvoirs publics telles que les mesures de confinement ou de restriction de déplacement.

Conformément à l'article 6.1, en cas d'annulation du Client en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, l'OT MDG procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

ARTICLE 9 – POSSIBILITÉ POUR LE CLIENT DE CÉDER 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, de 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.

ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES

10.1 Données collectées

Dans le cadre de ses activités, l'OT MDG a la possibilité de mettre en œuvre et exploiter des traitements de données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse email, téléphone, adresse postale, date de naissance, âge, situation familiale, goûts personnels, et dans le cas de transaction commerciale entre le Client et l'OT MDG, les coordonnées bancaires du Client.

10.2 But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'OT MDG.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'OT MDG
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

10.*3* Personnes autorisées à accéder aux données
Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'OT MDG sont les suivantes : les salariés de l'OT MDG et ses partenaires intervenant sur les Prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'OT MDG participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

***10.4* Conservation des données**
Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus jusqu'à 3 ans faisant suite à la relation commerciale.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction à l'issue de laquelle elles sont supprimées.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'OT MDG sont conservées pendant une durée de 2 à 3 ans à la suite du premier contact de la prospection.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

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. L'OT MDG a pris les dispositions nécessaires pour s'assurer de la conformité à la règlementation RGPD de l'ensemble de ses sous-traitants.

L'OT MDG a formalisé les droits et les obligations des Clients au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : https://www.montsdegeneve.com/mentions-legales/Politique de confidentialité et sur demande auprès du l'OT MDG.

10.5 Droits du titulaire des données collectées
En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.
Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier ou un email signé au Délégué à la Protection des données de l'OT MDG, à l'adresse suivante : : Office de Tourisme des Monts de Genève, 2, Place de la Gare, 74100 Annemasse, ou DPO.RGPD@montsdegeneve.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité ou d'un justificatif d'identité.

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

10.6 Modification de la clause
L'OT MDG 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'OT MDG 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.

10.7 Opposition au démarchage téléphonique
Le Client a la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/.

ARTICLE 11 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

L'OT MDG est tenu, pour toute prestation qu'elle commercialise directement aux guichets, de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 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'OT MDG 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'OT MDG 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. 217-4 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.

Le Client consommateur ou non professionnel doit faire connaître à l'OT MDG, 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'OT MDG ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 12 – DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.
Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

Dans les espaces naturels, les participants devront être respectueux de l'environnement, se conformer aux consignes formulées par l'accompagnateur ou le guide mandaté par l'OT MDG.
Sachant que les Monts de Genève comptent de nombreux espaces naturels protégés, classés « Natura 2000 », faisant l'objet d'arrêtés préfectoraux de protection de biotopes.
Tout particulièrement, ils ne doivent pas abandonner les déchets sur place et lorsque le déjeuner est un pique-nique, prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles). Ils doivent éviter le bruit, bannir les feux, respecter les cultures, les équipements et les aménagements pastoraux.

De façon générale, les participants doivent rester sur les sentiers et respecter les sites qui sont privés. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de circulation et suivre les conseils du guide

Le Client engage sa responsabilité personnelle en cas d'infraction à la réglementation commise par un (des) membre (s) de son groupe.

L'OT MDG et le guide se réservent le droit d'annuler une visite en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (arrêté préfectoral notamment).
Les vidéos sont interdites durant les visites guidées. De même pour les photographies qui nécessitent, quant à elles, le consentement des guides.

ARTICLE 13 – 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 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 14 – RÉCLAMATIONS/ RÈGLEMENT DES 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.

14.1. Loi applicable

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les Tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun. Les présentes conditions générales de vente sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

14.2. Médiation

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.
Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : https://www.mtv.travel/ ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'OT MDG au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

14.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet 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

14.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'OT MDG ont force probante quant aux réservations, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ DE L'OT MDG

15.1 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.

15.2 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES GROUPES

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus par les Groupes, tels que définis aux conditions générales de vente. Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

Les art. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 et 3.7 des CGV s'appliquent également aux réservations de groupes

ARTICLE 1 – PRIX

Le prix proposé est calculé en fonction du nombre de participants composant le groupe.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du groupe initialement prévu restera applicable. (Références : contrat et facture pro-forma)

Dans le cas où certains membres du groupe souhaiteraient annuler leur réservation, la valeur de la prestation individuelle sera soumise à l'échéancier d'annulation prévu à l'article 4 des présentes conditions particulières de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'OT MDG, sera appliqué un prix identique aux autres participants à ces nouveaux participants. Sans accord préalable de l'OT MDG, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront bénéficier des prestations.

Si les clients refusent de réduire la taille de leur groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dû.

ARTICLE 2- MODALITES DE RESERVATION

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.

Le Client doit entamer la démarche de réservation, soit en remplissant un questionnaire disponible sur le site "groupes" de l'OT MDG, soit en contactant le Service Commercial de l'OT MDG. Quel que soit le mode de contact établi (formulaire sur site web groupes ou envoi d'un mail de demande au Service Commercial), ce dernier prend contact avec le client pour qualifier et déterminer dans le détail les besoins du client afin de pouvoir lui adresser une première offre commerciale (devis) dans les huit jours ouvrables qui suivent l'entretien de qualification de l'ensemble des prestations attendues par le Client.

Une date limite d'option est transmise au client. A l'approche de cette date limite, le Service Commercial relance le client pour s'assurer de sa décision. Le Client peut demander le report de la date limite de l'option posée.
Au terme du délai d'option consentie, le Client fait connaître sa décision par mail au Service Commercial de l'OT MDG

Après acceptation de l'offre commerciale (devis) par le Client, l'OT MDG lui fait parvenir un contrat définissant les modalités de paiement et récapitulant les l'ensemble des prestations réservées, ainsi que le formulaire d'information touristique, une facture pro-forma, les conditions générales de vente régissant l'exécution du contrat.
Une demande d'acompte fixée à 30% du montant total de la facture pro-forma est exigé pour validation définitive de la réservation. Son règlement doit intervenir au moins 30 jours avant la date de délivrance de la première prestation. Dans le cas où le délai séparant la confirmation du Client de la date de fourniture des prestations est inférieur à 30 jours, le prépaiement intégral de la facture pro-forma sera demandé au Client.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches auprès du Service Commercial, 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.

ARTICLE 3 – DÉBUT ET CONTENU DES PRESTATIONS

Le Groupe doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le (ou les) bon(s) d'échange (voucher).

En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'OT MDG. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le temps de visite sera réduit sans possibilité de réduction de prix et le client devra prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange (voucher) ou la fiche produit.

Passé un délai de retard de 15 minutes et sans nouvelle du groupe, le(s) guide(s) ou accompagnateur(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la visite et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les visites guidées, le guide adaptera alors le programme selon ses disponibilités. Celui-ci sera donc susceptible de changer, notamment en cas de retard du client, qui ne donnera lieu à aucun remboursement ni réduction de prix ni récupération du début de la prestation non-consommée.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. L'OT MDG se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Le contrat sera résilié aux torts exclusifs du client, qui ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

ARTICLE 4- MODIFICATIONS

En cas de modification ou d'annulation, le Client doit contacter l'équipe commerciale par email (commercial@montsdegeneve.com), ou par courrier postal (2, Place de la Gare, 74100 Annemasse).

Les modifications demandées par le client sont soumises à l'autorisation préalable de l'OT MDG, qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

Les modifications substantielles proposées par l'OT MDG devront donner lieu à l'accord du client, conformément aux conditions générales de vente.
Les annulations sont régies par les conditions générales de vente.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BILLETTERIE

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

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à la vente de billetterie réalisée par l'OT MDG, c'est-à-dire aux ventes de billets datés ou valables pour une certaine période pour une prestation unique, ne constituant pas un forfait touristique, n'étant pas réservée par un groupe. Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

ARTICLE 1 – PRIX

Le prix proposé est indiqué TTC pour l'ensemble des prestations prévues au contrat.

ARTICLE 2 – MODALITES DE RESERVATION

Les billets peuvent être réservés en ligne, au comptoir ou à distance :

2.1 Vente en ligne :
Le Client a la faculté de placer dans son panier électronique la ou les prestations souhaitées, après avoir consulté leurs conditions de réalisation, leur organisation et leur prix.
Après avoir accepté les conditions générales de vente, le client effectue son paiement par carte bancaire pour l'intégralité du prix de la prestation.
La confirmation ainsi que le billet électronique ou à imprimer est envoyé par courriel au client, après encaissement.

2.2 Vente à distance
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 réévalués 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 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.

ARTICLE 3 – DÉBUT ET CONTENU DES PRESTATIONS

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.

ARTICLE 4 – BILLETS

Les billets, reçus par l'acheteur, sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité avec une photo, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. L'OT MDG se décharge de toute responsabilité.
Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants, qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

En accord avec le Prestataire et l'OT MDG, l'acheteur peut présenter son billet sous format numérique sur son smartphone pour accéder à l'activité. Ce document numérique justifie la réservation de l'activité par l'acheteur.
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'événement. 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.

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.

ARTICLE 5 – MODIFICATIONS ET ANNULATION
La billetterie n'est pas soumise à modification, annulation ou remboursement comme indiqué ci-après.

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

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.

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.

<table>
<tr><td>APPROBATION DU CLIENT
raison sociale, nom responsable</td><td>RÉF DOSSIER CLIENT</td><td>RÉF CONTRAT OTMDG</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Bon pour acceptation sans réserve

Le ……/……../2021</td><td>SIGNATURE DU CONTRAT</td><td>SIGNATURE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>