

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2021 DE TERRES DE MONTAIGU, Communauté de communes Montaigu-Rocheservière.

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les Clients de Terres de Montaigu préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité. Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties. Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par Terres de Montaigu à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription. Les présentes CPV sont communiquées au Client au moment de la réservation d'une prestation auprès de la communauté de communes et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.terresdemontaigu.fr](http://www.terresdemontaigu.fr)

#### Formulaire d'information standard Service de voyage sur place et par internet

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. Terres de Montaigu sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, Terres de Montaigu dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

**Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :** Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiées. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Terres de Montaigu a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terres de Montaigu. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr/](http://www.legifrance.gouv.fr/) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).

#### Formulaire d'information standard Vente facilitée d'une prestation de voyage liée en ligne dans les 24 heures

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Terres de Montaigu ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de Terres de Montaigu, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Terres de Montaigu 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité code du tourisme. Terres de Montaigu a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35 et les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terres de Montaigu. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Terres de Montaigu qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Terres de Montaigu. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

#### Formulaire d'information standard Vente facilitée d'une prestation de voyage liée en 1 seule visite avec paiements séparés.

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Terres de Montaigu, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite du site internet de réservation de Terres de Montaigu, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Terres de Montaigu 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. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité code du tourisme. En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes : La communauté de communes Terres de Montaigu a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terres de Montaigu. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Terres de Montaigu qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Terres de Montaigu. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

## ARTICLE 1 – FORMATION DU CONTRAT

### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (activités, visites guidées, billetterie...) proposés par Terres de Montaigu implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

### 1.2 – Formation du contrat

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter de la réception de la totalité du règlement. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du Client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

### 2-1 Pour la billetterie

Les billets commandés sont disponibles à l'Office de Tourisme Terres de Montaigu, ou expédiés par courrier à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande (frais d'envoi en sus). Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un

digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni Terres de Montaigne ne sauraient être tenus pour responsables.

## **2-2 Pour la réservation des activités**

Le lieu de rendez-vous est indiqué sur les supports de communication de Terres de Montaigne et/ou le bon d'échange et sera rappelé au Client lors de la réservation. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une activité si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication (flyers et site Internet). Cette décision vous sera communiquée au plus tard **24h** avant la date de l'activité initialement prévue. Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

L'activité peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêté préfectoral, encadrant malade ou accidenté). Dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous 10 minutes avant le début de l'activité. En cas de retard d'un participant, l'encadrant débutera tout de même l'activité à l'heure prévue. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils de l'encadrant, tout au long de l'activité. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les participants devront être équipés de vêtements et chaussures adaptés à l'activité et aux conditions météorologiques du jour. Le Client s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils de l'encadrant tout au long de l'activité.

## **ARTICLE 3 – RETRACTATION**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de loisirs (billetteries, activités...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

## **ARTICLE 4 – PRIX**

Tous les prix sont affichés en euros net de TVA. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

## **ARTICLE 5 – PAIEMENT**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation lors de la réservation d'une billetterie ou d'une activité. Le paiement s'effectue à l'Office de Tourisme ou à la Maison de la Rivière : En espèces : en euros uniquement, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du Trésor Public, Par carte bancaire : à l'accueil ou à distance par téléphone. Par chèque vacances soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie. Dès la réservation confirmée, l'Office de Tourisme adresse au Client les billets ou bons d'échange à remettre au début de l'activité.

## **ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ANNULATION**

### **6.1 Du fait du client**

Les billets et activités ne seront pas remboursés. Cependant, ils pourront être échangés sur une prestation identique, sur l'année en cours et sous réserve des disponibilités. Pour les bons cadeaux : aucun remboursement ne sera effectué.

### **6.2 Du fait de Terres de Montaigne**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Terres de Montaigne se réserve le droit de résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si : 1. Le nombre de personnes inscrites est inférieur à 4 participants et au plus tard 24h avant le début de la prestation. 2 En cas de météo défavorable, une nouvelle date pourra être repropoosée. En cas d'indisponibilité, le client pourra demander le remboursement. 3. En cas de force majeure Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme annule la prestation, le Client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le Client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 24h du début de la prestation et au-delà.

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

Le Client et Terres de Montaigne ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une

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

## **6.5 Remboursement pour annulation**

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, Terres de Montaigne procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, et remboursera tous les paiements effectués par le client ou en son nom. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 28 jours au plus tard après la résolution du contrat.

**ARTICLE 7 – RETARD / DEPASSEMENT D'HORAIRE** Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du Client, ce dernier doit prévenir l'organisateur. L'accès est soumis à certaines conditions et peut-être refusé selon la prestation. Dans ce cas, aucun remboursement de billet ne sera possible.

## **ARTICLE 8 – CESSIION DU CONTRAT**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le Client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer Terres de Montaigne de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le Client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le Client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Terres de Montaigne informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme du fait de la cession du contrat.

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE**

Terres de Montaigne est l'unique interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au Client en difficulté. Terres de Montaigne ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le Client, ou en cas de faute de ce dernier. Le Client informe l'Office de Tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du Client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement. Si la prestation n'est pas exécutée conformément au contrat, l'Office de Tourisme remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance et la valeur de la prestation.

## **ARTICLE 10 – ASSURANCE**

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de Terres de Montaigne, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

Seul dans le cas d'une réservation de billets, il est proposé au client de souscrire une assurance annulation Mondial Assistance via le Puy du Fou.

## **ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Terres de Montaigne est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers

postaux). Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ces données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données par courriel à [commercialisation@terresdemontaigu.fr](mailto:commercialisation@terresdemontaigu.fr) ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Terres de Montaigu, 35 avenue Villebois Mareuil, 85600 Montaigu-Vendée. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE / PHOTOS / ILLUSTRATIONS**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.terresdemontaigu.fr](http://www.terresdemontaigu.fr) causant un préjudice quelconque à Terres de Montaigu ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **ARTICLE 13 – RECLAMATION / LITIGE**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Terres de Montaigu, 35 avenue Villebois Mareuil, 85607 Montaigu-Vendée cedex par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Après avoir saisi notre Service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le Client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)). Si la vente s'effectue en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige. Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal administratif de Nantes pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation. Terres de Montaigu, communauté de communes Montaigu-Rocheservière, 35 avenue Villebois Mareuil, 85607 Montaigu-Vendée cedex N° d'immatriculation IM085190004 SIRET 200.070.233.00016 Tel 02.51.46.45.45 Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS Cedex