



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme

### **Article 1 - Information sur la structure**

L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme, autorisé dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme, loi du 22 juillet 2009, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Forme juridique : Association loi 1901

N° de SIRET : 31377723700022

Code APE : 7911Z Activités des agences de voyage

Certificat d'immatriculation : IM0841800017

Garantie financière auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15

Avenue Carnot 75017 Paris - Tél : 01 44 09 25 35

TVA intracommunautaire : FR73313777237

### **Article 2 - Coordonnées de contact – Service après vente**

*Adresse* : Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme, BP 16 - Le Château, 84240 LA TOUR D'AIGUES

*Téléphone* : 04 90 07 50 29

*Ouverture* : Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

*Mail* : [billetterie@luberon-sud-tourisme.fr](mailto:billetterie@luberon-sud-tourisme.fr)

*Site internet* : [www.luberon-sud-tourisme.fr](http://www.luberon-sud-tourisme.fr)

### **Article 3 - Champ d'application des conditions générales de vente**

**3.1** Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pour la réservation et la vente en ligne d'activités de loisirs, de visites guidées, de billetterie spectacle, d'animations et d'articles de boutique auprès du site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme. Les prestations, sauf mention contraire, sont réservées aux particuliers, à titre individuel.

**3.2** Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter de leur publication et sont applicables sauf convention particulière. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

#### **Article 4 - Acceptation des conditions générales de vente**

**4.1** Les prestations commandées et/ou réservées via le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente. La commande de prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des conditions générales de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case prévue à cet effet lors de la finalisation de leur commande. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

**4.2** Le client achetant une prestation sur le site de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme reconnaît être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme lors de sa commande.

**4.3** En réservant, le client accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière y compris, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont solidairement tenues au paiement des prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité du client de communiquer à ces personnes les présentes Conditions Générales de Vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

**4.4** L'achat d'une prestation entraîne l'entière adhésion du client en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, à ces Conditions Générales de Vente et à l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

#### **Article 5 - Conditions d'utilisation du site**

**5.1** Les descriptions et caractéristiques des prestations pouvant être commandées sont détaillées sur <https://boutique.luberon-sud-tourisme.fr>. Elles ont une fonction purement informative. Les photographies présentées sur le site internet n'ont aucun caractère contractuel.

**5.2** L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme ne garantit pas au client, l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation ou le bon déroulement d'une fonctionnalité proposée, mais aussi l'absence d'interruption ou de panne lors de l'utilisation de son site internet.

#### **Article 6 - Conditions financières et paiement en ligne**

**6.1** Les prix des prestations mentionnées sur le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils sont exprimés hors participation aux frais d'envoi lorsqu'il y en a, notamment pour la boutique. Le paiement en ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme est sécurisé à la norme https.

#### **Article 7 - Assurances**

**7.1** Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, etc.) n'est comprise dans les prix figurant sur le site de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme.

**7.2** L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile représentée par la MAIF - 340 Avenue de Brédasque 13090 Aix en Provence Le Ravanas - Tél : 04 42 29 65 00

**7.3** L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages chez Atout France, sous le numéro : IM084180007 Il est également membre de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) : ID77919

## **Articles 8 - Données personnelles**

**8.1** Le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Les informations personnelles communiquées par le client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le site internet permettent de traiter et exécuter ses commandes. Les informations personnelles sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

**8.2** Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site.

**8.3** Avec accord du client, l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme est notamment susceptible de lui adresser par courrier électronique sa newsletter (lettre d'information), des offres promotionnelles ou un questionnaire de satisfaction suite à sa réservation.

**8.4** Conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Pour l'exercer, il lui suffit d'en faire la demande auprès de l'Office de Tourisme (en indiquant ses noms, prénom et adresse) :

- Soit par courrier, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme - BP16 Le Château, 84240 LA TOUR D'AIGUES
- Soit par mail à l'adresse suivante : [billetterie@luberon-sud-tourisme.fr](mailto:billetterie@luberon-sud-tourisme.fr)

## CONDITIONS PARTICULIERES POUR LE SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

### Article 1 - Règlement

1.1 Les prix sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils sont exprimés par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. La totalité des prestations devra être payée par le client lors de sa réservation. Le règlement se fera exclusivement par Carte Bancaire, Visa ou Mastercard. Les billets demeurent la propriété de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

### Article 2 - Dates, horaires, disponibilités, durée des prestations

2.1 Les réservations effectuées sur le site de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont établies pour un nombre défini de personnes. Les offres proposées sont valables dans la limite des disponibilités. Le nombre de places disponibles est notifié dans le descriptif de l'offre. Pour se prévaloir d'un tarif réduit, le client doit être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des billets. Les enfants devront être accompagnés d'au moins un adulte.

2.2 Les billets disponibles sur le site de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont nominatifs et assujettis à une période de validité déterminée ou à une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme, le client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursé.

2.3 Les prestations proposées sur le site de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme ont lieu aux dates et aux heures mentionnées. Il est conseillé au participant d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie sur son billet. Le lieu de l'activité est précisé pour chaque prestation sur le billet reçu par le participant.

2.4 Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation de la part du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### Article 3 - Utilisation des billets

3.1 Chaque achat donne lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un code-barres. Il pourra être vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la prestation. Les billets sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et à l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, au format papier ou au format numérique, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation.

3.2 Il est permis au client de rétrocéder son billet à une autre personne de son choix. Les billets étant nominatifs, il devra préalablement informer l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme de sa décision.

### Article 4 - Impression des billets

4.1 Les billets numériques aussi appelés "e-billet" peuvent être imprimés sur une feuille A4 blanche vierge. Le client peut imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur. La reproduction de billets est interdite.

## **Article 5 - Modification et annulation des billets**

**5.1** Les billets sont remboursables et échangeables sous certaines conditions. Le remboursement éventuel n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit, ne seront remboursés ou dédommagés. Remboursement et échange sans frais de billet possible jusqu'à 48h avant le début de l'animation.

**5.2** Aucun remboursement ne sera proposé en cas d'interruption de la prestation par le client ou de non présentation de celui-ci sur le lieu de la prestation.

**5.3** Si avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme ou l'un de ses partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la prestation, le client peut, après en avoir été informé :

- Soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- Soit accepter la modification des prestations proposées.

**5.4** En cas d'obligation d'annuler la prestation, un report de l'activité sera proposé au client. L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme peut être contraint d'annuler toute réservation en cas de force majeure. Il en sera notamment ainsi en cas de tout événement indépendant de sa volonté (ex : grèves, conditions météorologiques (intempéries, tempêtes...), etc.). Si un report n'est pas possible, le client sera intégralement remboursé .

**5.5** L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme rembourse la totalité des sommes versées correspondantes. Le nombre de participants nécessaire au maintien des prestations est défini par le prestataire et est indiqué dans le descriptif des produits sur la boutique en ligne (voir mention "infos pratiques").

**5.6** À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation pour lequel le client a réservé, il accepte que l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme ou ses prestataires puissent utiliser les coordonnées qu'il a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre.

## **Article 6 - Délai de rétractation**

**6.1** Conformément à l'article L.212-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services de transport, de restauration ou de loisirs devant être fournie à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de rétractation suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

## **Article 7 - Réclamations**

**7.1** Malgré tout le soin apporté à l'organisation des prestations proposées, le client peut soumettre une réclamation auprès de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme, au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la fin de la prestation. Il lui suffit d'en faire la demande par email (en indiquant ses noms, prénom et adresse) à l'adresse suivante : [billetterie@luberon-sud-tourisme.fr](mailto:billetterie@luberon-sud-tourisme.fr)

## CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

### Article 1 - Commande

1.1 Toute commande passée auprès de la boutique en ligne de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme vaut acceptation des présentes conditions de vente consultables sur le site internet de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme.

1.2 La commande est acceptée par l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme dès validation du paiement. L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas confirmer une commande en cas de problème d'approvisionnement ou de difficulté de paiement.

### Article 2 - Disponibilité des articles

2.1 Les produits de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après la validation de la commande, le client sera informé par mail et sera remboursé.

### Article 3 - Livraison

3.1 Les articles commandés auprès de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le client au cours du processus de commande.

3.2 Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Les colis sont généralement expédiés en 72h, jours ouvrés, après réception du paiement. Le mode d'expédition standard est le colissimo suivi, remis sans signature. Les délais de livraison sont ceux des services postaux et tout dépassement de ces délais ne pourra donner lieu au paiement d'indemnités, dommages ou à l'annulation de la commande.

3.3 Les frais d'expédition comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux. Ils peuvent contenir une partie fixe et une partie variable en fonction du prix ou du poids de votre commande.

### Article 4 - Paiement

4.1 Le règlement des achats contractés auprès de la boutique en ligne de l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme, se feront exclusivement par Carte Bancaire, Visa, Mastercard. Pour toute commande et paiement en provenance de l'étranger, les frais sont à la charge du client.

### Article 5 - Responsabilité et réclamation

5.1 Les articles proposés par l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme sont conformes à la législation française en vigueur.

5.2 L'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme garantit tous les soins apportés à l'emballage des articles achetés en vue de leur expédition postale.

**5.3** À la réception des articles, le client doit en vérifier l'état et leur conformité. En cas de réception d'un article défectueux, il est conseillé au client d'informer l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme par mail dans un délai de 3 jours après réception de sa commande. Le client devra indiquer s'il souhaite le remboursement ou le remplacement du / ou des articles abîmés. Une preuve de l'objet abîmé (photo) devra être fournie à l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme pour valider le remboursement ou l'échange. Les remboursements se feront par virement dans un délai de 15 jours ouvrés.

**5.4** En cas de commande vers un pays autre que l'Union Européenne, les droits de douanes et taxes seront à la charge du client et relèvent de son entière responsabilité en termes de déclaration et paiement aux autorités.

#### **Article 5 - Délai de rétractation**

**5.2** Conformément aux dispositions législatives relatives aux droits de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables pour retourner la commande dans son emballage d'origine, aux fins d'échange ou remboursement, frais d'envoi à sa charge.