

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES du « Service Groupes de Clermont Auvergne Volcans »**

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de Clermont Auvergne Volcans préalablement à la signature du contrat.

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 Clermont Auvergne Volcans à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la signature du contrat.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de Clermont Auvergne Volcans et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.clermontauvergnevolcans.com/groupes-visites-guidees/>

### **1. Formation du contrat**

#### **1.1 – Dispositions générales**

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par Clermont Auvergne Volcans implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### **1.2 – Formation du contrat**

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit au Service Groupes soit sur place, soit par courriel à [groupes@clermontauvergnevolcans.com](mailto:groupes@clermontauvergnevolcans.com), soit par courrier au Service Groupes.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou sous réserve de la confirmation par Clermont Auvergne Volcans compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. 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.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 15 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas (hors visites sèches, confirmées dès réception du solde total avant la prestation)

### **2. Conditions de réalisation des prestations**

Pour toutes les prestations vendues par Clermont Auvergne Volcans, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par Clermont Auvergne Volcans vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

#### **2-1 Pour les séjours avec hébergement**

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et les cas échéant selon les termes du contrat le petit déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés dans le contrat fourni. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit.

#### **2-2 Pour Les trajets en autocar**

Les passagers doivent se conformer aux consignes et directives du conducteur et respecter les règles imposées, et notamment, attacher sa ceinture de sécurité, ne pas fumer/vapoter, ne pas encombrer le passage, distraire le conducteur, lui demander l'autorisation de lui parler. Les passagers devront également respecter les horaires au départ, mais également après chaque pause.

#### **2-3 Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par Clermont Auvergne Volcans en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions du site et météorologiques du jour.

Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter Clermont Auvergne Volcans préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées sèches est de 1 personne et maximales de 40 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les excursions et séjours est de 20 personnes et maximales de 40 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire. La cotation peut être calculée selon une base minimale inférieure à 20 personnes, préalablement définie avec le client, en amont de la prestation. En cas de dépassement du nombre de personnes prévu au contrat, toute réservation supplémentaire sera soumise à l'autorisation préalable et écrite de Clermont Auvergne Volcans et ne sera accordée que sous réserve de capacité et disponibilités.

## **2-4 Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons**

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à Clermont Auvergne Volcans et/ou au prestataire avant consommation.

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que Clermont Auvergne Volcans et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

## **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.*

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, 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 et le cas échéant la taxe de séjour.

## **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte, le solde devra être versé à moins de 30 jours du début de la prestation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de Clermont Auvergne Volcans 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 de Clermont Auvergne Volcans et le cas échéant de devoir justifier de son identité en présentant une CNI ou un passeport.

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Par carte bancaire : dans les bureaux de Clermont Auvergne Volcans.

Clermont Auvergne Volcans adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription à l'issue de la prestation.

Dès la réservation confirmée, Clermont Auvergne Volcans adresse au client les différents bons d'échange (si nécessaire) à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## **6. Conditions d'annulation**

### **6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels**

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résilier le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [groupes@clermontauvergnevolcans.com](mailto:groupes@clermontauvergnevolcans.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : Clermont Auvergne Volcans, Service Groupes, Place de la Victoire, 63 000 Clermont-Ferrand

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- 30 jours avant la date du séjour, le client sera intégralement remboursé des sommes versées,

- entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix de la prestation,

- entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,

- entre le 7<sup>ème</sup> jour et le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,

- en cas de non-présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf assurance).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre Clermont Auvergne Volcans et le client.

### **6.2 Du fait de Clermont Auvergne Volcans**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Clermont Auvergne Volcans peut résilier 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 pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le Service Groupes de Clermont Auvergne Volcans notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par Clermont Auvergne Volcans

Lorsqu'avant le début de la prestation Clermont Auvergne Volcans annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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 Clermont Auvergne Volcans

### **6.3 Cas de force majeure**

Le client et Clermont Auvergne Volcans 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 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

#### **6.4 Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre Clermont Auvergne Volcans et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme Clermont Auvergne Volcans 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, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais.

### **7. Modification**

#### **7.1 Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [groupes@clermontauvergnevolcans.com](mailto:groupes@clermontauvergnevolcans.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de Clermont Auvergne Volcans. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, Clermont Auvergne Volcans est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

#### **7.2 Modification du fait de Clermont Auvergne Volcans**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, Clermont Auvergne Volcans peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de Clermont Auvergne Volcans sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, Clermont Auvergne Volcans rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

### **8. Retard / dépassement 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 Clermont Auvergne Volcans dans les plus brefs délais par téléphone au 04.73.98.65.00 ou au 04.73.8.65.08 de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h15. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas de retard du client, la visite sera écourtée du temps de retard. Pour les visites sèches, au-delà de 45 minutes de retard et sans avertissement du client, le guide est libéré de sa prestation. La prestation sera due en totalité.

Les visites se déroulent quelques soient les conditions météo (une évolution de programme peut éventuellement vous être proposée) et en cas d'annulation du fait du client, la visite reste due en totalité.

### **9. Cession 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 Clermont Auvergne Volcans 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. Clermont Auvergne Volcans informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Clermont Auvergne Volcans du fait de la cession du contrat.

### **10. Responsabilités**

Clermont Auvergne Volcans 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 conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

Clermont Auvergne Volcans 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 définit à l'article 6.3 des présentes 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 Clermont Auvergne Volcans 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. Clermont Auvergne Volcans 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 l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat Clermont Auvergne Volcans remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si Clermont Auvergne Volcans ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

#### **11. Assurance**

Lors de votre réservation, Clermont Auvergne Volcans vous propose de souscrire une assurance annulation pour certaines prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Le document d'information résumant les principales garanties et exclusion de l'assurance sont consultables sur le site <https://www.gritchen-affinity.com/> ou sur demande auprès de Gritchen Affinity Nous vous invitons à les lire attentivement.

Dans les autres cas nous vous invitons 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 Clermont Auvergne Volcans avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **12. Protection des données personnelles**

Clermont Auvergne Volcans 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 à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à [m.sinsard@clermontauvergnevolcans.com](mailto:m.sinsard@clermontauvergnevolcans.com) soit par courrier à Clermont Auvergne Volcans et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

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.

#### **13. Propriété 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 Clermont Auvergne Volcans causant un préjudice quelconque à Clermont Auvergne Volcans ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **14. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par Clermont Auvergne Volcans pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Clermont Auvergne Volcans archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

#### **15. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Clermont Auvergne Volcans par courriel à [groupe@clermontauvergnevolcans.com](mailto:groupe@clermontauvergnevolcans.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi le service Groupes et à défaut de réponse satisfaisante de ce dernier 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 judiciaire de Clermont-Ferrand (63000) pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

SPL Clermont Auvergne Volcans, au capital de 510 000 €, est un organisme local de tourisme qui dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations touristiques et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention conformément à ses statuts. Sa garantie financière est apportée par l'APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS. Clermont Auvergne Volcans a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle auprès de GENERALI IARD ASSURANCES – 2 rue Pillet Will – 75009 PARIS. AP763572. SIRET 823 951 876 000 23. TVA FR81 823951876. Immatriculation n° IM063170004  
Tél. 04.73.98.65.00 / Adresse : place de la Victoire, 63 000 Clermont-Ferrand