

DEPARTEMENT DES
ARDENNES

ARRONDISSEMENT
DE
CHARLEVILLE-
MÉZIÈRES

Délibération n°

N°14CD/02/2026

REPUBLIQUE FRANÇAISE

ETABLISSEMENT PUBLIC
INDUSTRIEL ET COMMERCIAL
**OFFICE DE TOURISME
ARDENNE RIVES DE
MEUSE**

Place du Château
08320 VIREUX-WALLERAND

EXTRAIT DU REGISTRE
DES DÉLIBÉRATIONS DU
COMITÉ DE DIRECTION

SEANCE DU 17 FEVRIER 2026

OBJET : Approbation de l'unification des conditions générales de vente (annexe)

L'an deux mille VINGT-SIX, dix-sept février à dix-huit heures, le Comité de Direction de l'Etablissement Public Industriel et Commercial Office de Tourisme ARDENNE rives de Meuse, légalement convoqué, s'est réuni au CISE, rue pasteur, à Vireux-Wallerand, sous la Présidence de Madame Isabelle BODART.

<p>Membres en exercice : 14 Membres présents : 8 Suffrages exprimés : 8 N'ayant pas pris part au vote : 0</p>

Convocation faite le : 9 février 2026

Etaient Présent(e)s :

Mesdames Isabelle BODART, Frédérique CHABOT, Angéline COURTOIS, Virginie ROGISSART, Dominique FLORES, et Messieurs Joel BOUCHER, Mickaël WALTER, Yohan LOGGIA.

Etaient excusé(e)s :

Messieurs Bernard DEFORGE, Slimane CHIBANE.

Secrétaire de séance :

Madame Angéline COURTOIS

Objet : Approbation de l'unification des conditions générales de vente (annexe)	Délibération avec incidence financière	Délibération n° N°14CD/02/2026
		Date : 17 février 2026

Entendu l'exposé de la Vice-présidente, précisant que la délibération n° 16/CD/11/2020 n'était plus applicable du fait du départ du Directeur, que selon l'article R. 2221-38 du CGCT, « les taux des redevances dues par les usagers de la régie sont fixés par le Conseil d'Administration », il convient que le Comité de Direction valide les tarifs des croisières et de la boutique ;

Considérant les différentes Conditions Générales de Vente ;

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré à l'unanimité :

- **approuve** les conditions générales de vente unifiées ;
- **approuve**, dans ce cadre, le renouvellement de la convention d'adhésion à la mission mutualisée RGPD du Centre Départemental de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Ardennes et celui de Meurthe-et-Moselle et confirmation de la désignation du délégué à la protection des données (DPD) ;
- **Donne délégation** au Président ou son représentant, concernant le conventionnement RGPD, pour signer tout acte y afférent.

Fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits et ont signé les membres présents.

Pour extrait conforme,

Certifié Exécutoire,

Le Président de l'EPIC
Office de Tourisme ARDENNE rives de Meuse.

Bernard DEFORGE.



**Pour le Président
et par délégation**

Transmis au représentant de l'Etat le : 20/02/2026

Affiché le : 20/02/2026

PREFECTURE DES ARDENNES

20 FEV. 2026

ARRIVEE





Office de Tourisme Communautaire Val d'Ardenne Tourisme

Conditions générales et particulières de vente (particuliers et groupes)

Version approuvée par délibération n° 14CD/02/2026 le Comité de Direction du 17/02/2026

Article 1 – Préambule	3
Article 1.1. Désignation du vendeur	3
Article 1.2. Garanties couvertes	3
Article 1.4. Services et/ou Prestations	3
Article 1.5. Boutiques	3
Article 1.6. Sites Internet	4
Article 1.7. Dispositions générales	4
Article 1.8. Définitions	5
Article 2 – Informations précontractuelles	6
Article 3 – Modalités de réservation et de paiement	7
Article 3.1. Modalités de réservation	7
Article 3.2. Prix définitif et taxes additionnelles	7
Article 3.3. Modalités de paiement	8
Article 4 – Révision du prix	8
Article 5 – Acompte réservation Croisières Charlemagne	9
Article 6 – Absence de droit de rétractation	9
Article 8 – Modification du contrat	10
Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme	10
Article 8.2 Modification à l'initiative du client	10
Article 8.3 Modification de l'effectif d'un groupe	10
Article 9 – Résiliation du contrat	11



Article 9.1. Résiliation du contrat par le client	11
Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de Tourisme	12
Article 10 – Cession du contrat.....	12
Article 11 – Assurances	13
Article 12 – Enfants mineurs.....	13
Article 13 – Responsabilité de l'Office du tourisme.....	13
Article 13.1 – Responsabilité de plein droit.....	13
Article 13.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme	13
Article 14 – Aide au voyageur.....	14
Article 15 – Garantie légale de conformité.....	14
Article 15.1. Principe.....	14
Article 15.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité	14
Article 15.3. Coordonnées pour contacter le vendeur.....	14
Article 16 – Protection des données à caractère personnel	15
Article 16.1. Données collectées.....	15
Article 16.2. But poursuivi	15
Article 16.3. Personnes autorisées à accéder aux données	16
Article 16.4. Conservation des données	16
Article 16.5. Droits du titulaire des données collectées.....	16
Article 16.6. Modification de la clause.....	17
Article 16.7. Opposition au démarchage téléphonique.....	17
Article 17 – Langue du contrat.....	17
Article 18 – Accessibilité	17
Article 19 – Respect des règles.....	17
Article 20 – Règlement des litiges	18
Article 20.1. Loi applicable	18
Article 20.2. Médiation	18
Article 20.3. Vente en ligne	18
Article 20.4. Preuve.....	19
Article 21 – Prestations de voyage liées.....	19
Article 22 : Illustrations	Erreur ! Signet non défini.



Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

L'Office de Tourisme Ardenne Rives de Meuse, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, désigné Val d'Ardenne Tourisme, enregistré sous le numéro SIREN : 489 273 169, dont le siège se situe Place du Château 08320 VIREUX-WALLERAND

Téléphone : +33 (0) 3 24 42 92 42

Courriel : info@valdardenne.com

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM008100007

Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE CREDIT – 8-10, rue d'Astorg, 75008 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : SMACL ASSURANCES, 141 avenue Salvador Allende, 79031 NIORT Cedex 9

Article 1.2. Garanties couvertes

Les dommages corporels et matériels consécutifs à un événement de caractère accidentel causés à des clients, des prestataires de services ou de 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.

Les frais engagés par l'assuré dans le seul but de limiter ou d'empêcher les conséquences de cette responsabilité.

Les dommages causés aux bagages et objets confiés à la garde de l'assuré.

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme » (OTC) ou « le vendeur »

Article 1.4. Services et/ou Prestations

Il s'agit de l'ensemble des services accessibles et aux utilisateurs dans les locaux de l'office et sur les Sites Internet, à savoir notamment : activités de loisirs, visites guidées, billetterie spectacle, animations, croisières sur la Meuse, articles de la boutique de l'Office de Tourisme.

Article 1.5. Boutiques

Boutique principale : Place du Château 08320 VIREUX-WALLERAND ;

Boutique secondaire : 10 Quai des Fours, 08600 GIVET.



Article 1.6. Sites Internet

Il s'agit des sites Internet du vendeur,

- de l'Office de Tourisme hébergé à l'adresse suivante : <https://www.valdardennetourisme.com>,
- et le site internet hébergé du bateau le Charlemagne, exploité par le vendeur à l'adresse suivante : <https://www.croisieres-charlemagne.com>,

qui permettent, tous deux, de souscrire aux services décrits dans les présentes conditions (ci-après dénommés « les sites Internet »).

Toute utilisation des sites Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées, y compris par les partenaires ou autres fonctionnalités des sites Internet.

Article 1.7. Dispositions générales

Conformément à l'article L133-3, 4^e alinéa du Code du tourisme, l'Office de Tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du Code de tourisme.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme, en boutique, sur le bateau Charlemagne ou les sites Internet. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation de l'Office de Tourisme.

Les présentes conditions générales et particulières ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme de produits, de prestations de services touristiques par correspondance et au comptoir de l'Office de Tourisme au moyen de ses sites Internet, de sa boutique physique et de tout autre de ses services à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non professionnels au sens du Code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) client(s) ») ainsi que les professionnels.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis au paragraphe précédent.

Les présentes conditions ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site Internet de l'Office de Tourisme.



Pour les services de billetterie, le cas échéant, proposés par l'Office de Tourisme, il est précisé que l'Office de Tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au client est soumise aux présentes conditions générales et particulières. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres du prestataire.

Article 1.8. Définitions

Client : personne morale ou personne physique 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 contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens des articles L. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

Groupe : un groupe doit être composé au minimum de 15 personnes au moment de l'achat d'une prestation qui est commune. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé) ou par les personnes physiques membres du groupe.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur les sites Internet de l'Office de Tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion des sites Internet de l'Office de Tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du Code de la consommation).

Circonstances exceptionnelles et inévitables : tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.



Force majeure : il est entendu par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), accidents industriels majeurs, fermeture d'établissements, et géographiques.

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Partenaire / prestataires : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la prestation touristique vendue par le vendeur au client.

Article 2 – Informations précontractuelles

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et 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 contrat exprime l'intégralité des obligations des parties et régie exclusivement leur relation.

Par le paiement de la prestation, le client est réputé l'accepter sans réserve.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions apportées au client par écrit et avant la conclusion du contrat. Les conditions générales et particulières applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Le client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».



Article 3 – Modalités de réservation et de paiement

Article 3.1. Modalités de réservation

→ Réservation en ligne :

Les étapes de réservation sont les suivantes :

- Visualisation par le client de la prestation qu'il souhaite acheter avec son prix.
- Le client clique sur la prestation en question pour en consulter le détail et le descriptif, accompagné d'un calendrier des disponibilités de réservation en temps réel.
- Le client est redirigé vers la solution de vente en ligne sélectionnée par l'Office de Tourisme.
- Le client accède à un récapitulatif de la commande et accepte les présentes CGV avant de la confirmer.
- Le client procède au paiement sécurisé de sa réservation.

Une fois la commande et le paiement enregistré, le client reçoit une confirmation de sa commande par mail.

→ Réservation au comptoir :

Le client peut réserver sa prestation au comptoir. Dans ce cas, un membre de l'Office de Tourisme pourra conseiller le client pour sa réservation.

→ Réservation à distance :

Le client peut également réserver des prestations à distance. Dans ce cas, un membre de l'Office de Tourisme accompagnera le client dans sa réservation et en fonction de la ou des prestation(s) choisie(s). Il envoie un devis écrit au client accompagné des présentes CGPV.

Ce devis doit être retourné signé à l'Office de Tourisme accompagné du paiement par le client. La réservation est définitive à réception du paiement par l'Office de Tourisme.

La totalité du montant de la prestation est à verser le jour de la réservation sauf pour les réservations de groupe et les réservations de croisière, pour lesquels un acompte de 30% du montant total de la réservation est dû le jour de la réservation. Le reste du solde est dû au plus tard 30 jours après la fin de la prestation.

Article 3.2. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.



Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, la restauration et les boissons pour les croisières, ni les dépenses personnelles.

Article 3.3. Modalités de paiement

Le client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, l'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de Tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

Le client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

1. par espèce,
2. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard),
3. par virement bancaire,
4. par chèque bancaire,
5. par mandat administratif,
6. par chèque vacances (uniquement pour les croisières).

Article 4 – Révision du prix

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix dans les conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;



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

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

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

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au client. A la demande du client, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 5 – Acompte réservation Croisières Charlemagne

Un acompte de 30% de la somme de la prestation sera demandé au client à la réservation sur la base du devis signé.

Article 6 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de Tourisme 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 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme 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.

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'Office de Tourisme 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 8.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues par ses soins. Ainsi, ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Si le client formule une demande de modification, celle-ci doit être acceptée par écrit et expressément par l'Office de Tourisme.

Article 8.3 Modification de l'effectif d'un groupe

Une réservation de groupe s'entend par une prestation privatisée pour un seul et même client.

Dans le cas de réservations de groupes, si le nombre de voyageurs fluctue, le client doit préciser 7 jours au moins avant la prestation le nombre définitif de participants. Passé ce délai, la facture tient compte du dernier effectif communiqué.

Si le nouvel effectif, suite au changement du nombre de participants, est inférieur à la base minimum obligatoire mentionnée dans le contrat, l'OTC appliquera une majoration du prix de la prestation calculée sur la base du nouvel effectif. Tout ajout d'un nouveau participant devra être expressément autorisé par l'OTC et sera facturé au tarif groupe.



Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le client

Le client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par courriel de préférence recommandé ou par courrier recommandé.

→ Cas des réservations individuelles :

En cas d'annulation du client, sauf conditions particulières pour lui ou conditions établies à l'article 4, l'acompte sera conservé en dédommagement des prestations touristiques dont les Croisières sur la Meuse et de ses prestataires.

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'Office de Tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Sur justificatif, par circonstances exceptionnelles et inévitables, il est entendu :

- décès du client ou du conjoint ;
- accident empêchant ;
- cas de forces majeurs.

→ Cas des réservations de groupe :

L'Office de Tourisme demandera en ce cas au client de payer des frais de résiliation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation :

- Annulation plus de 7 jours avant le début de la prestation pour les réservations de groupe : remboursement intégral de l'acompte versé.
- Annulation moins de 7 jours avant le début de la prestation pour les réservations de groupe : retenue de l'acompte de 30% par l'Office de Tourisme.
- Annulation des réservations hors groupe : retenue de 100% du montant de la prestation par l'Office de Tourisme.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de Tourisme de la demande du client.

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'Office de



Tourisme procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

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, dans le cadre de l'article 8.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de Tourisme 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 la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au client dans le délai de sept jours.
2. L'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme 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.

Article 10 – Cession du contrat

La cession du contrat n'est pas autorisée.

Dans le cadre d'un contrat de vente de voyages et de séjour, suivant l'article L211-11 du Code du tourisme, le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation.

Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard sept jours avant le début de la prestation.

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.



Article 11 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

L'Office de Tourisme ne propose pas aux clients d'assurance facultative ni obligatoire.

Article 12 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, participe à une prestation sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, l'Office du Tourisme doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 13 – Responsabilité de l'Office du tourisme

Article 13.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et les prestations qu'il produit lui-même, l'Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 13.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme



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

Article 14 – Aide au voyageur

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

L'Office de Tourisme sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 15 – Garantie légale de conformité

Article 15.1. Principe

L'Office de Tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du Code de la consommation et des articles 1641 et suivants du Code civil.

Article 15.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services concernés.

Article 15.3. Coordonnées pour contacter le vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le client peut contacter rapidement l'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » 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.

Article 15.4 Illustrations sur les supports

Les illustrations présentées sur les supports de documentation quels qu'ils soient ne sont pas contractuelles. Seuls les détails de la prestation engagent la garantie légale de conformité.

Article 16 – Protection des données à caractère personnel

Article 16.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques, le vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires.

A ce titre, en conformité avec le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires 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 : info@valdardenne.com et sur demande auprès de l'Office de Tourisme.

Article 16.2. 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'Office de Tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle du vendeur 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'Office de Tourisme ;
- 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.

Article 16.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme 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.

L'Office de Tourisme veille à ce que les partenaires et sous-traitants respectent le RGPD.

Article 16.4. 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 pendant 10 ans pour la facturation et 5 ans pour les autres données.

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.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de Tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas. A sa création, seules les personnes inscrites volontairement recevront la communication de la newsletter.

L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité entière de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 16.5. 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 signé au responsable de traitement des données, au Service RGD (à l'attention de CDG54) du *CENTRE DE GESTION DE LA MEURTHE ET MOSELLE, 2 Allée Peletier Doisy, BP 340, 54602 VILLERS LES NANCY CEDEX*, en joignant à votre demande une copie de votre pièce 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/fr>.

Article 16.6. Modification de la clause

L'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur ses sites.

Article 16.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <https://www.bloctel.gouv.fr/> ;

Article 17 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 18 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, toutes nos prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment les prestations spécifiques comme l'accès à des parcs de loisirs, ou des randonnées. Cette information est donnée au Client sur simple demande.

Article 19 – Respect des règles

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 de vêtements adaptés à l'activité et aux conditions météorologiques du jour.



Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils de l'accompagnateur ou du guide.

Lorsque le déjeuner est un pique-nique, les participants doivent prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

L'Office de Tourisme et le guide se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

Cette exclusion ne donne pas droit à un remboursement de la prestation.

Article 20 – Règlement des litiges

Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 20.2. Médiation

Pour tout réclamation, une demande doit être envoyée par écrit à l'Office de Tourisme, par voie postale Place du Château, 08320, Vireux-Wallerand ou par email à l'adresse suivante : info@valdardenne.com.

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'Office de Tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 20.3. 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> .

Article 20.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme ont force probante quant aux commandes, 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 21 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service ou prestation et l'avoir payé, le client réserve des services ou prestations supplémentaires au service ou prestation initial par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme, le client 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 ou prestations supplémentaires au cours de la même prestation ou du même contact avec l'Office de Tourisme, les services ou prestations feront partie d'une prestation liée.

Dans ce cas l'Office de Tourisme 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.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.

Article 22 – Avis clients : modalité de publication d'un avis

22-1 Avis en ligne

Un avis en ligne s'entend de l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif.



L'expérience de consommation s'entend ici sur le fait que le consommateur a acheté le bien ou le service pour lequel il dépose un avis.

22-2 Critères de classement des avis

Les avis publiés sur le site de réservation sont affichés par défaut du plus récent au plus ancien.

22-3 Absence de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis

Le client est informé que le dépôt de l'avis sur le site de l'Office est fait à titre gratuit et ne fera l'objet d'aucune contrepartie.

Le client est informé qu'en déposant son avis, il concède donc à l'Office une licence non-exclusive d'utilisation de ses contenus et informations, pour le monde entier, autorisant l'Office à les utiliser, copier, reproduire, publier, modifier, adapter pour les besoins de son activité.

Cette licence d'utilisation prendra fin dès lors que l'Utilisateur demande l'effacement de l'avis concerné.

22-4 Procédure de contrôle des avis

Le client est informé que chaque avis fait l'objet d'un contrôle avant sa publication et que l'Office se réserve le droit de ne pas publier un avis. De même, le client est informé que l'Office se réserve le droit de ne pas publier tout contenu contraire à l'ordre public, préjudiciable, menaçant, illégal, diffamatoire, raciste, non autorisé, abusif, injurieux, malveillant, vulgaire, obscène, frauduleux, portant atteinte à la vie privée ou aux droits à l'image, odieux, incitant à la violence, à la haine raciale ou ethnique ou autrement répréhensible.

Le client est informé que l'Office peut refuser la publication de son avis notamment pour les motifs suivants :

La note attribuée au service ne correspond pas au commentaire.

Le contenu est sans rapport avec le produit ou service concerné.

Le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est mal écrit au point d'en être inintelligible. Le contenu textuel comporte des informations personnelles ou toute autre information susceptible de porter atteinte aux droits et libertés

Le contenu textuel est clairement du spam ou mentionne des sites web, url y compris ceux du client ou du fabricant. Le contenu textuel comporte un appel à une action en justice.

Le contenu textuel qui constitue ou encourage un acte pénalement répréhensible. L'Office du Tourisme et les croisières Charlemagne se réservent le droit, de contacter le consommateur auteur de l'avis si l'un des motifs listés ci-dessus se présente.

22-5 Modalités de modification des avis

Le client a la possibilité de demander la suppression de l'avis qu'il a déposé ou de signaler un contenu qui lui semble inapproprié, sur simple demande auprès de l'OTC.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions générales de vente.