

# CONDITIONS GENERALES & PARTICULIÈRES DE VENTE 2025

## SALLANCHES TOURISME au 01/01/2025

### **SERVICE COMMERCIAL DE SALLANCHES TOURISME**

Les CGV sont régies par le décret n°2017-1871 du 29/12/2017 pris en application de l'ordonnance n°2017 du 20/12/2017 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. L'achat des programmes contenus dans nos fiches de vente implique l'entière adhésion du client aux conditions générales et particulières de l'office de tourisme et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

#### **Contenu et champ d'application des présentes CPV de Sallanches Tourisme – Service Commercial**

Les présentes conditions particulières de vente (ci-après « **CPV** ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Sallanches Tourisme de prestations touristiques fournies directement par Sallanches Tourisme, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageurs au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé(s) « **Clients** »). Elles s'appliquent également aux prestations vendues par Sallanches Tourisme aux personnes ayant la qualité de professionnels qui agissent comme clients au nom d'un groupe de participants.

Les présentes CGV & CPV s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de Sallanches Tourisme.

Toute commande ou achat de prestations implique l'adhésion totale, sans réserve, aux présentes CPV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et qui figurent sur le devis.

#### **Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CPV et les avoir acceptées dès lors de sa réservation de prestations.**

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 CPV en leur précisant qu'elles leur sont applicables. Le client reconnaît avoir eu connaissance, préalablement à la validation de sa commande / réservation et/ou à la conclusion du contrat / devis, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CPV 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.

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 Sallanches Tourisme à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de Sallanches Tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.sallanchesmontblanc.com](http://www.sallanchesmontblanc.com)

#### **Article 1 : Proposition de prestations du Service Commercial de Sallanches Tourisme**

##### **1.1 Devis et tarifs**

Sallanches Tourisme commercialise des séjours et prestations touristiques fournies directement par lui-même ou par des prestataires partenaires, à destination des clients.

Toute proposition de prestation de Sallanches Tourisme fait l'objet d'un devis écrit, adressé au client.

Les prix s'entendent en EUROS TTC par personne ou sous forme de forfait et sont calculés en fonction du nombre de participants. Pour les clients étrangers, la facturation se fera suivant les règles fiscales françaises.

Les propositions de prestations ne comprennent aucune assurance (annulation, assistance/rapatriement, bagages...).

## **1.2 Frais de dossiers**

Des frais de dossiers peuvent être inclus dans le devis. Ils seront mentionnés lors de l'envoi du devis et facturés aux clients. *Les frais de dossiers proposés sur nos fiches de ventes sont établis entre 3€ et 10€ par personne pour les groupes loisirs et à 10€ pour les groupes affaires suivant la prestation retenue. Pour des journées/séjours à la demande (sur-mesure) d'autres frais de dossier seront appliqués.*

## **1.3 Réservation**

Sur la base des renseignements fournis par le client (nombre de participants et composition du groupe, dates, prestations souhaitées, moyen de transport, budget...), le service élabore un programme et envoie une proposition commerciale au client, en précisant le détail des prestations (descriptif, durée, nombre de participants, tarifs et montant des frais de dossiers appliqués...).

En cas d'accord, le client valide son choix par écrit auprès du service, mentionnant les prestations retenues, ainsi que les dates et horaires souhaités.

Le Service commercial de Sallanches Tourisme vérifie alors la disponibilité et valide la réservation auprès des prestataires.

En cas d'indisponibilités, Sallanches Tourisme, propose dans la mesure du possible, d'autres dates et/ou horaires au client, voire une autre prestation.

En cas de disponibilité, le service établit et envoie au client le devis complet, mentionnant les prestations, leurs tarifs, les conditions de réservation et de vente, les CPV et optionnellement une date d'option au-delà de laquelle Sallanches Tourisme ne garantit plus la disponibilité ni les tarifs proposés.

La réservation de la prestation proposée est effective le jour de la réception par Sallanches Tourisme (par courrier postal, courriel ou remise à Sallanches Tourisme avant la date limite indiquée) du devis complété avec la mention manuscrite « bon pour accord » et dûment daté et signé par le client.

**Le devis des dossiers forfaits doit être retourné accompagné d'un acompte minimum de 25% du montant total des prestations.**

À réception du devis signé et, le cas échéant de l'acompte, Sallanches Tourisme envoie un accusé de réception et la réservation devient effective.

Le solde des prestations est à régler sur la base du devis et au plus tard 30 jours avant la prestation et sauf cas exceptionnel vu avec le vendeur règlement après les prestations effectuées et au maximum 30 jours après la réalisation des prestations.

Les règlements (acompte et solde) peuvent être effectués par chèque à l'ordre de « office de tourisme de Sallanches – Service commercial », en espèces sur RDV à l'accueil de l'office de tourisme de Sallanches, par virement ou par carte bancaire.

Pour chaque paiement, Sallanches Tourisme envoie une facture acquittée au client.

En cas de défaut de règlement de l'acompte au maximum 30 jours avant la prestation, le client est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais d'annulation ainsi qu'il est indiqué à l'article 8 ci-après. La prestation est de nouveau ouverte à la vente.

Après réception de l'acompte, et pour l'ensemble des prestations, Sallanches Tourisme fait parvenir au client les bons d'échange (vouchers) correspondant aux prestations réservées.

Ces bons d'échange mentionnent le nom du groupe, le lieu, l'horaire de RDV, le nombre de participants réservés ainsi que les coordonnées des prestataires et/ou du (des) guide(s).

Le (les) bon(s) d'échange doivent être complétés sur place avec le nombre réel de participants clients, puis signés par le responsable du groupe et par le prestataire. Le client doit retourner ce document à Sallanches Tourisme à l'issue des prestations.

Les collectivités territoriales, les personnes morales de droit public, les organismes consulaires, les établissements scolaires et universitaires, EPIC, SEM et SPL et les entreprises privées avec lesquels une convention aurait été signée, qui ne sont pas en mesure de verser un acompte minimum de 25%, doivent joindre un bon de commande au devis signé. À réception de ces deux documents, Sallanches Tourisme envoie un accusé de réception et la réservation devient effective.

Pour les personnes morales et les structures nommées ci-dessus agissant comme client pour un groupe, qui justifient être dans l'impossibilité au regard des règles de leur comptabilité de procéder à un paiement du solde avant la prestation, après accord express par mail de Sallanches Tourisme, il est accepté que le paiement du solde ait lieu dans les 30 jours après réception de la facture envoyée par Sallanches Tourisme après la prestation.

Service commercial Sallanches : +33 (0)4 50 58 18 69 / +33 (0)4 50 58 17 94 – [groupe@sallanches.com](mailto:groupe@sallanches.com) – [www.sallanchesmontblanc.com](http://www.sallanchesmontblanc.com)

Office de tourisme de Sallanches – 32 quai de l'hôtel de ville – 74700 Sallanches

Association déclarée le 31 mars 1926 – n°83 – Code APE 7990 Z – Siret 776 619 074 00011

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM074100151

Garantie financière : Groupama Assurance Crédit et Caution – 8-10, rue d'Astorg, 75008 PARIS / Assurance responsabilité civile : Allianz IARD – 1 COURS Michelet, CS 30051, 92076 PARIS LA DEFENSE cedex



## Article 2 : Effectif des groupes et factures

Le nombre définitif est à communiquer par le client à Sallanches Tourisme au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de la prestation, par tout moyen écrit, y compris par mail à l'une des adresses suivantes : [groupe@sallanches.com](mailto:groupe@sallanches.com), dans la limite de +/- 10 personnes maximum.

Pour les séjours avec hébergement le client fait parvenir à Sallanches Tourisme, au plus tard 30 jours avant la prestation, la liste complète des participants (nom, prénom) ainsi que le type de chambre choisi et la répartition des chambres.

La facture de solde sera émise par Sallanches Tourisme après réalisation des prestations. Si le nombre définitif de participants correspond à celui indiqué dans le devis, la facture de solde sera identique à ce dernier. Si le nombre définitif de participants ou si les prestations choisies sur place ne correspondent plus au devis initial elles seront facturées sur la facture de solde.

Si, le jour de la prestation, le groupe se présente avec un nombre de participants inférieur au nombre mentionné lors de la réservation et/ou déclaré dans le délai imparti, aucun remboursement, même partiel de la prestation ne pourra être effectué.

Si, le jour même de la prestation, le groupe se présente avec un nombre de participants supérieur au nombre mentionné lors de la réservation et / ou déclaré dans le délai imparti, les participants supplémentaires pourront se voir refuser la prestation si le prestataire ne peut la fournir. S'ils sont acceptés, ils devront régler la prestation sur place auprès du prestataire.

Les éventuelles prestations réalisées sur place et non mentionnées dans le devis signé et le bon d'échange, devront être réglées sur place par le client auprès du prestataire directement,

## Article 3 : Transport et repas du guide et/ou professionnels accompagnateurs en montagne

Sauf indication particulière dans le devis, les prix s'entendent sans transport routier. Les frais de transport des participants, du chauffeur et du guide seront donc à la charge du client.

Dans le cadre d'une sortie à la demi-journée avec déjeuner ou dîner, le professionnel qui accompagnera le groupe (guide, AEM, guide du patrimoine ...) et selon décision du professionnel, le repas lui sera accordé et donc la prestation sera facturée au client.

## Article 4 : Retard

Le groupe doit se présenter au jour, à l'heure et au lieu indiqué sur le bon d'échange / mail / devis.

En cas de retard, le responsable du groupe est tenu de prévenir le guide / prestataire ou Sallanches Tourisme en utilisant les coordonnées à sa disposition et par tous moyens possibles. La prestation sera alors adaptée dans le cadre du possible.

Il est précisé qu'aucun rallongement d'horaire de la prestation ne sera effectué pour pallier ce retard. Les prestations réservées mais non consommées en raison de retard devront être intégralement réglées.

Le professionnel accompagnateur et le prestataire ne sont pas tenus d'attendre le groupe plus de 30 minutes à partir de l'heure de rendez-vous prévue initialement. Passé ce délai, sans nouvelle du groupe, l'office de tourisme se réserve le droit d'annuler la prestation, qui restera due dans sa totalité pour le client.

## Article 5 : Sécurité

Les participants sont placés sous leur responsabilité pour l'observance des règles de prudence et de circulation. Les enfants mineurs sont placés sous la responsabilité des parents ou des accompagnateurs du groupe.

Sallanches Tourisme se réserve le droit d'expulser à tout moment un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité d'autrui. Dans ce cas, aucune indemnité sera due.

## Article 6 : Absence de droit de rétractation

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.

Sallanches 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 consommateur, professionnel ou non, ne disposera d'aucun droit de rétractation.

### Article 7 : Annulation ou modification par le client

Toute annulation totale ou partielle des prestations, doit être notifiée, par lettre recommandée ou par mail, à Sallanches Tourisme par le client.

Sauf mention différente stipulée dans le devis, les frais suivants s'appliquent pour toute annulation :

- **Entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour** avant le début de la prestation : **25% du prix** de la prestation annulée sera conservée par Sallanches Tourisme.
- **Entre le 20<sup>e</sup> et le 6<sup>e</sup> jour** avant le début de la prestation : **50% du prix** de la prestation annulée sera conservée par Sallanches Tourisme.
- **Entre le 5<sup>e</sup> ouvrable & le dernier jour** avant le début de la prestation : **100% du prix** de la prestation annulée sera conservée par Sallanches Tourisme.

Dans tous les cas, les frais de dossiers ne sont pas remboursés.

Toute interruption de la prestation au cours de sa réalisation par la volonté du client ou des participants, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Toute modification de programme et/ou de date demandée par le client doit être notifiée à Sallanches Tourisme par tout moyen écrit, et fera l'objet d'un nouveau devis. Elle ne peut être garantie et s'effectuera sous réserve de disponibilité.

Si un rajout de prestation(s) est demandé par le client postérieurement à la signature du devis, un acompte supplémentaire sera demandé uniquement si le montant de ces prestations complémentaires est supérieur à la somme du devis initial.

### Article 8 : Modification du nombre de participants

Le nombre définitif de participants doit être communiqué au plus tard **5 jours ouvrables avant** le début de la prestation ou du séjour.

En cas de diminution du nombre de participants **non signalée dans ce délai**, la facturation sera établie sur la base du **nombre initialement prévu au devis**, sans possibilité de réduction.

En cas d'**augmentation du nombre de participants**, les personnes supplémentaires seront facturées en sus.

**Le tarif pourra être réajusté** en fonction de la nouvelle base de participants, conformément aux conditions initialement prévues dans le devis.

### Article 9 : Annulation ou modification par Sallanches Tourisme

En cas d'annulation totale ou partielle des prestations par Sallanches Tourisme, celui-ci devra en informer, par tout moyen écrit, le client dans les meilleurs délais.

Dans la mesure du possible, Sallanches Tourisme pourra proposer au client un report de la prestation, aux mêmes conditions, sur une date ultérieure.

En cas d'impossibilité ou de refus du report de la part du client, Sallanches Tourisme devra rembourser le montant de la prestation réservée par le client. Il aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter Sallanches Tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du client, dans le cadre de l'article 8 des présentes CPV.

Les horaires et les éventuels menus indiqués dans le programme sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les prestataires.

Si la sécurité et le confort des participants l'exigent, Sallanches Tourisme peut être amené, unilatéralement à modifier le programme et l'ordre des visites en raison d'événements indépendants de sa volonté, après la validation du devis et avant le début de la prestation, sans que le client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le client en soit informé par tout moyen écrit et dans les meilleurs délais.

Si Sallanches Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8%, il informe le client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, par tout moyen écrit :

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- Du délai raisonnable dans lequel le client doit communiquer à Sallanches Tourisme la décision qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse dans le délai fixé ;
- S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le client n'accepte pas la substitution de la prestation, celui-ci devra le notifier à Sallanches Tourisme par tout moyen écrit, dans le délai de réponse. Le devis sera alors annulé et Sallanches Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais après la notification de refus.

### **Article 10 : Force majeure ou 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 entraînant leur suspension. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie ou résiliée.

Pour tous cas d'épidémie ou de pandémie, Sallanches Tourisme proposera au groupe un report de date valable sur 2 ans pour réaliser la prestation validée. Au-delà de ces 2 ans, si aucune date n'a été fixée, alors Sallanches Tourisme se verra dans l'obligation de rembourser la totalité des sommes déjà versées par le client.

### **Article 11 : Litige**

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Sallanches Tourisme par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 12 : Validité**

Tous les produits proposés par Sallanches Tourisme – Service Commercial ainsi que leur prix sont valables pour l'année en cours. Tous nos prix « à partir de » sont donnés à titre indicatif, sous réserve de modifications en fonction des changements tarifaires de nos prestataires.