

Conditions Générales de Vente (CGV)

HRT – Visites guidées, ateliers, randonnées, activités et produits touristiques, bateau à passagers

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande d'activité ou d'animation (visites guidées, ateliers...) effectuée par un client, dans les conditions visées ci-après à l'article 3, auprès de Haut-Rhône Tourisme (HRT).

Pour toutes questions relatives aux commandes effectuées, Haut-Rhône Tourisme est joignable par email à l'adresse suivante : contact@hautrhone-tourisme.fr, par téléphone au +33 (0)4 50 59 26 56 ou à l'adresse suivante (siège) 10, route d'Aix-les-Bains, 74910 Seyssel.

Les CGV prévalent sur toutes conditions non expressément acceptées par HRT.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande du client est celle en vigueur à la date de passation de la commande.

Le client reconnaît avoir la capacité et/ou droits et/ou autorisations nécessaires pour accepter les présentes CGV et passer commandes en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des visiteurs visés dans sa commande.

ARTICLE 1. Définitions

Aux fins des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

« CGV » désignent les présentes conditions générales de vente applicables à toutes commandes de visites passées par un client.

« Client consommateur » désigne toute personne physique qui n'agit pas à des fins professionnelles qui passe commande d'une ou plusieurs Visite(s), en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des Visiteurs visés dans sa commande.

« Client non consommateur » désigne toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles qui passe commande d'une ou plusieurs visite(s), en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des visiteurs visés dans sa commande.

« Client(s) » désigne(nt) ensemble le client consommateur et le client non consommateur.

« HRT » désigne la structure Haut-Rhône Tourisme, établissement public à caractère industriel et commercial, au capital social de 0 euros dont le siège social est 24, place de l'Orme, 74910 Seyssel immatriculé au RCS de Thonon-les-Bains, sous le numéro 824 658 629 (TVA non applicable - article 293B du CGI).

« HRT » est également immatriculé IMO74170015 par Atout France afin d'assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Cependant, par conventionnement, Haut-Rhône Tourisme peut commercialiser au-delà de sa zone d'intervention dans le but de faire rayonner le territoire des Usses et Rhône. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Haut-Rhône Tourisme est un organisme local de tourisme qui a passé avec ses prestataires locaux une convention de partenariat.

« Partie(s) » désigne(nt) conjointement ou séparément HRT et/ou le Client.

« Visites » désignent les prestations de visites guidées, ateliers, activités ou autres produits touristiques organisés par HRT. Les différentes visites proposées par HRT sont décrites en annexe des présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition du Client.

« Visiteur » désigne la personne physique qui assistera à la visite commandée par le Client.

ARTICLE 2. Description des prestations

HRT organise et commercialise des visites guidées, des ateliers enfants, des produits touristiques, des promenades en bateau à passagers et autres types

d'animations sur son territoire d'intervention et hors-zone de compétence.

Les caractéristiques principales des visites sont présentées en annexe des présentes CGV mais également sur le site internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des clients.

Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Le choix et l'achat d'une visite sont de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 3. Processus de contractualisation

3.2 Disponibilités des prestations

Les réservations pour l'ensemble des prestations sont possibles en fonction des disponibilités des différentes croisières.

3.3. Commande physique

Si le client souhaite commander une visite depuis les bureaux de Seyssel ou Frangy, celui-ci consulte le personnel et effectue la réservation auprès de celui-ci.

Les informations relatives aux visites sont présentées en langue française.

La validation d'une commande est réalisée lorsque le client accepte les présentes CGV en les signant et à réception du paiement de sa visite par carte bancaire, espèces, chèques ou chèques-vacances.

Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV (en signant) et constitue une preuve de la vente. Il appartient donc au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après la signature et à réception du paiement par le client auprès de HRT.

3.4. Commande par téléphone

Le Client peut valablement commander une visite, après avoir consulté les informations relatives sur le site internet ou dans les brochures commerciales de HRT, par téléphone.

Dans cette hypothèse, HRT adressera au client, par courrier électronique, un devis, accompagné des présentes CGV, détaillant l'ensemble des informations relatives aux visites choisies par ce dernier par téléphone. Les visites seront alors pré-réservées par HRT pour le client.

Le client devra retourner à HRT le devis et les CGV dûment signés par ses soins mentionnant « Bon pour accord ».

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après réception du paiement du prix correspondant aux visites commandées par le client. Les visites seront, en conséquence, définitivement réservées à réception du paiement du prix correspondant.

3.5. Commande par internet

La réservation d'une prestation n'est ferme et définitive qu'après acceptation des CGV et le versement de la totalité du paiement par CB en ligne.

ARTICLE 4. Prix – Conditions financières

4.1. Le prix de la visite (par visiteur) est indiqué dans la fiche d'information de la visite en annexe 1 des présentes CGV mais également sur le site internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des clients. Il est expressément indiqué les services inclus et exclus du prix.

Les prix sont indiqués en Euros nets taxes (TVA non applicable - article 293B du CGI).

Les prix peuvent être révisés à tout moment sans préavis. Une fois les CGV signées, les prix sont fermes et non révisables tels qu'indiqués dans la fiche d'information de la visite en annexe 1 des présentes CGV mais également sur le site internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des clients.

Sauf spécificité convenue entre les parties, les visites proposées par HRT n'incluent pas les frais de transport pour se rendre sur le(s) site(s) de visite ni les dépenses personnelles qui restent à la charge du client.

Le paiement demandé au client correspond au montant total dû en contrepartie de la visite multipliée par le nombre de visiteurs choisis par le client.

Toutes charges nouvelles qui pourraient être créées, ou toute modification des charges actuelles entraîneraient automatiquement le réajustement des prix.

Il convient au Client d'apprécier avant la validation de la commande si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

4.2. Pour toute commande de visite passée auprès de HRT par téléphone ou directement aux bureaux, l'intégralité du prix est payable dès acceptation par le client des CGV adressé par HRT, avant la date de la visite.

Le client reconnaît explicitement son obligation de paiement lorsqu'il passe commande des visites auprès de HRT.

Conformément à l'article L.132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer au moyen d'une carte bancaire est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le client autorise HRT à débiter le compte bancaire associé à sa carte bancaire du montant correspondant au prix total de sa commande. A cette fin, le client confirme qu'il est titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien.

Dans le cas où le paiement du prix est impossible notamment du fait d'un refus de la banque, la vente de

visite serait immédiatement résolue de plein droit et la commande serait annulée.

La validation de la commande au moyen d'un numéro de carte bancaire et de la date d'expiration vaut mandat de payer le prix figurant sur la facture que le serveur de paiement transmet à l'établissement de crédit du client.

Le Client est informé que la facture de sa commande lui sera envoyée par email ou par courrier postal, si le client en exprime la demande.

« HRT » accepte les règlements en espèces en euros, les chèques tirés exclusivement sur une agence bancaire domiciliée en France, ainsi que les cartes bancaires mentionnées ci-dessus.

En cas de règlement uniquement sur le bateau à passagers, il devra se faire en espèces (prévoir l'appoint) ou par chèque.

ARTICLE 5. Assurance

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour les différents risques encourus.

« HRT » déclare être dûment assuré pour sa responsabilité civile d'exploitant et notamment en matière de transport fluvial de passagers. « HRT » se réserve le droit de facturer au Client tout dégât de matériels causés à bord par lui-même ou un membre de son groupe.

Les croisières étant soumises aux règles de la navigation fluviale, « HRT » se réserve le droit d'apprécier le caractère praticable des voies navigables. Les croisières pourront être annulées ou modifiées à tout moment à compter de la réservation y compris au moment de l'appareillage ou durant la navigation notamment en cas d'intempéries de nature à mettre en péril la sécurité des personnes transportées.

« HRT » décline toute responsabilité sur les conséquences de l'inobservation par les passagers des règles données par les membres d'équipage et des règlements de police, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra demander en raison du préjudice qu'elle aura subi du fait de cette inobservation.

« HRT » ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects survenus aux passagers lors de la croisière lorsque ceux-ci auront été occasionnés par l'une des causes suivantes : crue subite, orage, collision avec un autre navire responsable de l'accident, même partiellement, et tout autre événement imprévisible.

ARTICLE 6. Annulation

Chaque partie pourra annuler, dans les conditions visées au présent article, la visite, commandée par le client, pour tout motif.

Toute annulation d'une promenade en bateau sera notifiée à l'autre partie par mail ou par courrier.

La date de réception de l'annulation fera foi pour l'application des frais d'annulation.

Cette notification devra être réalisée, par le client, au plus tard soixante-douze (72) heures avant la date de la visite, sauf cas de force majeure afin de bénéficier d'un remboursement intégral de la réservation. Si celle-ci intervient à moins soixante-douze (72) heures et sans justificatifs valables alors le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

HRT pourra avertir le client jusqu'à la veille de la visite de l'annulation de celle-ci si le nombre minimum de participants n'est pas atteint (celui-ci est cité dans la fiche d'information)

En cas d'annulation de la visite, HRT remboursera l'intégralité des sommes versées par le client ou proposera une autre date de visite.

D'un commun accord, les parties pourront décider de substituer une visite de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le client.

« HRT » se réserve la possibilité d'annuler une prestation en cas de force majeure (incendie, explosion, catastrophe naturelle, contraintes administratives, etc...), pour cause météorologique, de navigation ou au tout autre fait indépendant de sa volonté.

En revanche, le client est informé, reconnaît et accepte qu'en cas de prestation, prévue, non utilisée (en partie ou en totalité) du fait de celui-ci, ne donne droit à aucun remboursement ni indemnité.

ARTICLE 7. Durée et type de visite

Les croisières auront lieu aux jours et heures mentionnés sur les différents outils de communication. Des privatisations peuvent avoir lieu à des dates et horaires différents en fonction de la disponibilité des membres d'équipage.

ARTICLE 8. Force majeure

7.1. HRT ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la législation et la jurisprudence françaises.

7.2. Le client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses

obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

ARTICLE 9. Obligations du Client

8.1. Sécurité

A compter du moment où il est invité à franchir la grille du ponton pour embarquer, chaque passager devra se conformer immédiatement et strictement aux instructions données par le personnel du bateau dans l'intérêt de la sécurité de la navigation et de l'ordre à bord (pas de chahut, ne pas se pencher, ne pas courir sur le ponton, ne pas s'approcher du bord, embarquer un par un sans se bousculer.

La validation de la commande de visites par le client vaut acceptation sans restriction ni réserve des consignes de sécurités données par HRT.

Elles seront, en outre, communiquées au client par le prestataire en charge de l'activité, ou tout autre membre du personnel de HRT, avant le déroulement de celle-ci.

Le prestataire en charge de l'activité remettra également aux clients les matériels de sécurité (casques, gilets, etc.) nécessaires pour le déroulement de la visite/activité que le visiteur s'engage à porter pendant toute la durée de la visite.

Le client est parfaitement informé, reconnaît et accepte que le non-respect des consignes de sécurité dans le cadre d'une participation à une visite peut justifier le refus ou l'exclusion du client à la participation de la visite. Ce refus ou cette exclusion, prononcée pour des raisons de sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix ou indemnité au titre des conséquences de ce refus ou de cette exclusion.

Le client s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des visites susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants. Le client s'engage, notamment, à respecter les parcours des visites.

Le passager doit se présenter à Haut-Rhône Tourisme ou à défaut au lieu d'embarquement au plus tard 15 minutes avant l'heure prévue de départ. Si le passager arrive après le départ du bateau, il ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Il ne sera admis sur le bateau aucun matériel pouvant se révéler dangereux pour les passagers ou le personnel. « HRT » se réserve le droit de facturer au Client tout dégât de matériels causés à bord par lui-même ou un membre de son groupe.

Une tenue correcte sera exigée sur le bateau. « HRT » se réserve la faculté de refuser l'accès à bord. Il est interdit à toute personne étrangère au service de s'installer au poste de pilotage.

Il est conseillé de prévoir un chapeau ou une casquette pour le soleil, un vêtement léger (air frais sur le bateau), eau, crème solaire,

Le port de chaussure à talon n'est pas autorisé en raison des risques de sécurité.

Il sera demandé au Client sa carte d'identité en substitution de caution pour la croisière bateau-vélo.

Pour l'utilisation des VAE en location, le Client s'engage à ne pas pédaler et freiner en même temps, à ne pas dépasser les 27,5km/h.

Par ailleurs, si la batterie s'éteint au cours du parcours, il est précisé au Client qu'il doit la rebouger et appuyer sur le bouton rouge.

Le Client s'engage à se conformer aux indications données par le personnel de « HRT » lors de la remise du VAE en location.

8.2. Visiteur mineur

Toute commande de visite pour un visiteur mineur devra être faite dans le respect des dispositions légales applicables, notamment au regard des règles applicables en matière d'autorité parentale.

A ce titre, le client est informé que tout visiteur mineur devra être accompagné, pendant la visite, d'un visiteur majeur ayant la capacité et/ou les droits et/ou les autorisations nécessaires.

ARTICLE 10. Rétractation

Les dispositions du présent article ne s'appliquent qu'au Client consommateur :

La commande de visite n'ouvre pas droit à faculté de rétractation conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation.

La vente est donc conclue de façon définitive dès la passation de la commande par le client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

ARTICLE 11. Données personnelles

Les informations que le client communique à HRT étant indispensables pour le traitement des commandes, des réservations et des achats des visites, leur absence entraîne l'impossibilité pour le client de procéder à une commande de visite. Le client s'engage à fournir à HRT des informations sincères et véritables le concernant.

A ce titre, le client est informé que les informations suivantes pourront être collectées par HRT : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone et date de naissance.

HRT s'engage à respecter la vie privée des personnes physiques et se conforme strictement aux lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles.

Ainsi, les données personnelles, transmises par chaque client, sont destinées exclusivement aux services de HRT pour les finalités suivantes :

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les commandes, les factures, la comptabilité ;
- effectuer des opérations relatives à l'information et la promotion des sites HRT ;
- l'élaboration de statistiques commerciales ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux ;
- la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.
- la prospection pour les visites commercialisées par HRT
 - J'autorise HRT à conserver l'ensemble des données personnelles que j'ai transmises pour l'activité citée ci-dessus à des fins commerciales.

Mail :

.....

Les données personnelles des clients ne sont en aucun cas transmises à des tiers à des fins de publicité et de promotion sans leur accord préalable.

Ces données font l'objet d'un traitement informatique et sont conservées par HRT pour une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

En application des dispositions de la Loi Informatique et Liberté, chaque Utilisateur dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Chaque utilisateur peut exercer ce droit en ligne à tout moment en écrivant à HRT, à l'adresse postale suivante : Haut-Rhône Tourisme – 10 route d'Aix-les-Bains – 74910 Seyssel ou à l'adresse email suivante : contact@hautrhone-tourisme.fr

Si le client l'a accepté lors de sa commande d'une visite, des emails d'information (« newsletter ») pourront lui être envoyés. Le client peut demander à ne plus recevoir de tels courriers électroniques de la part de HRT à tout moment en répondant à celui-ci et en précisant qu'il ne souhaite plus de tels courriers électroniques.

ARTICLE 12. Propriété intellectuelle et confidentialité

Le client dispose uniquement d'un droit de consultation du site internet, des brochures et de tous autres documents, publicitaires ou commerciaux notamment, émanant de HRT.

Tous les autres droits de propriété intellectuelle relatifs au site internet et ses contenus (logiciels, images, vidéos, textes, logos, musiques, maquettes, plans, etc.), aux brochures ou à tous autres documents, publicitaires ou commerciaux notamment, émanant de HRT, sont et resteront la propriété exclusive de HRT ou de ses concédants ou fournisseurs.

Toute reproduction totale ou partielle de ces éléments, sans autorisation préalable écrite de HRT, est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon pouvant faire l'objet de poursuites.

« HRT » et le Client s'engagent réciproquement à garder la plus stricte confidentialité sur l'ensemble des documents et informations qui seraient portés à leur connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations.

ARTICLE 13. Informations précontractuelles

Le client peut consulter les informations relatives aux visites proposées par HRT dans les présentes CGV mais également sur le site internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition du client.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent qu'au client consommateur :

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées aux articles L.111-1, L.111-2 et L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques principales des visites ;
- le prix des visites, des frais annexes et les modalités de paiement ;
- les conditions d'annulation et de résolution du contrat ;
- les informations légales sur les assurances ;
- les informations quant au droit de rétractation ;
- la possibilité de recourir à une médiation auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes en cas de litige ;
- la date à laquelle la visite aura lieu ;
- les informations relatives à l'identité de HRT, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, telles qu'indiquées dans les présentes CGV,
- les moyens de paiement acceptés.

ARTICLE 14. Tolérances – Modifications

Toute tolérance de l'une des parties relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution par l'autre partie de l'une des présentes dispositions des CGV ne pourra en aucun cas, et ce, quelle qu'en soit la durée, être génératrice d'un droit quelconque pour la partie concernée, ni modifier de quelque manière que ce soit la nature, l'étendue ou l'exécution de ses obligations par l'autre partie.

HRT pourra, à tout moment, apporter toute modification ou adaptation aux CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la passation de la commande de visites.

ARTICLE 15. Contradiction

En cas de contradiction entre les stipulations des CGV ou de la fiche d'information de la visite, les stipulations contenues dans un document de rang supérieur prévaudront. La hiérarchie, par ordre décroissant, des documents ci-avant est la suivante :

- CGV ;
- Les annexes des présentes CGV ;
- La fiche d'information de la visite

ARTICLE 16. Réclamation - Médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent qu'au client consommateur.

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution des présentes CGV notamment, peut être portée par le client à HRT par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de HRT. Il est vivement recommandé au client d'étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par HRT à ses obligations, un dédommagement puisse être étudié.

HRT fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse rapidement au client.

A défaut d'accord entre HRT et le client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à HRT au médiateur suivant : Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris, www.mediationconso-ame.com

En tout état de cause, le client consommateur est informé qu'une plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL), instituée par le règlement UE 524/2013, a été mise en place et est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm>.

En cas d'échec de la procédure de médiation, la Partie la plus diligente pourra saisir les tribunaux compétents.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent pas au client consommateur :

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV, les parties conviennent de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige.

En cas d'échec, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Thonon-les-Bains, nonobstant pluralité de défenseurs ou appel en garantie.

ARTICLE 17. Urgence

Pour toute annulation de dernier moment, retard, ou autre demande vous pouvez joindre HRT au 04.50.59.26.56 en été du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30 (16h30 le samedi) et de 9h30 à 12h30 le dimanche en été ; du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h30 en mai, juin et septembre ; du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h30 en octobre.

ARTICLE 18. Autorisation droit à l'image

Durant cette visite, nous serons amenés à prendre des photos ou réaliser des vidéos à but promotionnel (à effectuer un montage, reproduire et diffuser ces images lors de projections à but non lucratif, à publier ces images sur le web, réseaux sociaux, outils de communication...). En signant ces CGV vous consentez (la personne signataire et les personnes qui vous accompagne) à être photographier ou filmer et autorisez HRT à utiliser ces photos/vidéos pour la promotion du territoire.

Article 19. Covid 19

Tous les intervenants doivent respecter les mesures sanitaires mises en place dans le cadre de la lutte de la Covid 19.

Le port du masque est obligatoire quand en raison du mauvais temps, les bâches du bateau sont fermées et que l'ensemble des passagers et membres d'équipage doivent se trouver confinés dans la partie arrière du bateau. Il est aussi obligatoire lors des déplacements des personnes sur le bateau.

Le port du masque n'est pas obligatoire quand les bâches du bateau sont retirées et que l'ensemble des pontons sont ouverts à tous vents, et dans la mesure où la distance physique de 1 mètre entre chaque personne peut être respectée. Remarque : un nettoyage et une désinfection totale des surfaces est faite après chaque croisière par le personnel de Haut-Rhône Tourisme.

NOM :

SIGNATURE :

