

## Formulaires d'information et conditions particulières de vente au 24.11.25

### FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

#### Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (par tous moyens)

(Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). La SPL Destination Leman sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, la SPL Destination Leman dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. La SPL Destination Leman a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST – 89 rue La Boétie - 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL Destination Léman. [Code du Tourisme consultable depuis : <https://www.legifrance.gouv.fr>]

#### Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait (sur internet)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. La SPL Destination Léman sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Destination Léman dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [[Article L211-1 - Code du tourisme - Légifrance](#)].

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

## Formulaires d'information et conditions particulières de vente au 24.11.25

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. La SPL Destination Léman a souscrit une protection contre l'insolvenabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST 15 avenue Carnot - 75017 Paris - info@apst.travel - + 33 (0)1 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvenabilité de la SPL Destination Léman.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/> (art L211.1 et suivants du code du tourisme)

### Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait (hors internet)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). La SPL Destination Léman sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la SPL Destination Léman dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du

## Formulaires d'information et conditions particulières de vente au 24.11.25

forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. La SPL Destination Léman a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST - 89 rue La Boétie - 75008 Paris - info@apst.travel - + 33 (0)1 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL Destination Léman.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/> (art L211.1 et suivants du code du tourisme)

**CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIERES DE VENTE  
DE LA SPL DESTINATION LÉMAN AU 24/11/2025**

**Désignation du vendeur**

L'Office de tourisme intercommunal est une Société Publique Locale (SPL) dénommée Destination Léman dont le siège social est situé au domaine de Thénieries 74140 BALLAISON immatriculé au RCS de Thonon-les-Bains sous le numéro 834 932 949. Code Naf : 7990Z

Adresse mail : [accueil@destination-leman.com](mailto:accueil@destination-leman.com) / Téléphone : +33 (0)4 50 72 80 21

Site internet : [www.destination-leman.com](http://www.destination-leman.com)

Immatriculé au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le n° 074.18.0006

Garantie financière : APST - 89 rue La Boétie - 75008 Paris

Assurance R.C.P. : N° 56 174 366 auprès de Generali France assurances 7, Boulevard Haussmann – 75456 Paris Cedex 9

Coordinnées du service réceptif : [receptif@destination-leman.com](mailto:receptif@destination-leman.com) / +33 (0)6 50 72 80 21

Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

**Préambule**

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de tourisme préalablement à la signature du contrat. Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'Office de 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 l'Office de tourisme, consultables au guichet de l'Office de tourisme, et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.destination-leman.com](http://www.destination-leman.com)

Sont exclues du périmètre des présentes CPV les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Client effectue directement le paiement ou la réservation auprès du Prestataire. Le Client est alors expressément informé et reconnaît que les Prestations commandées ou réservées sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CPV, aux conditions générales ou particulières des Prestataires indiquées sur le descriptif de la Prestation et sur la confirmation de réservation. Il appartient donc au Client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles avant tout achat ou réservation.

Tout autre document que les présentes CPV et notamment les descriptions et photographies des Prestations, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du Prestataire. Par conséquent, il est conseillé de se rapprocher du Prestataire directement afin de recueillir des informations actualisées.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CPV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

**Définitions :**

- **Client** : toute personne physique majeure et juridiquement capable ou toute personne morale, qui procède à une réservation ou à l'achat d'un bien ou d'une prestation de services auprès de l'Office de Tourisme.
- **Prestation** : désigne toute prestation de services proposées, commandées ou réservées auprès de l'Office de tourisme, incluant notamment (sans que cette liste soit limitative) :

prestation d'hébergement, de transport, de restauration, de forfait touristique, de service de voyage, d'activités sportives ou culturelles, de visite guidée ou touristique, de pass activités, de services et de billetterie, etc...

- **Prestataire** : personne physique ou morale qui réalise les prestations dont la commande ou la réservation s'effectuent par l'intermédiaire ou la promotion de l'Office de tourisme.
- **Forfait touristique** : désigne un forfait touristique au sens de l'article L 211-2 II. A du Code du Tourisme.
- **Service de voyage** : désigne un service répondant à la définition de l'article L.211-2 du Code du tourisme, incluant notamment le transport de passagers, l'hébergement, la location de véhicules ou toute autre prestation touristique significative.
- **Séjour** : période de voyage ou de vacances, au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme, pouvant combiner plusieurs prestations touristiques (hébergement, transport, activités, etc.) proposées ou organisées pour un même déplacement ou dans un même lieu.
- **Prestation sèche** : désigne un service de voyage vendu de manière isolé, ne constituant pas un forfait touristique.

## Dispositions générales issues du Code du Tourisme

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, en demi-journée ou journée, billetterie...) proposés par l'Office de tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à la SPL Destination Léman soit sur place, soit par courriel à [receptif@destination-leman.com](mailto:receptif@destination-leman.com), soit par courrier à la SPL Destination Léman, 3 place de la Mairie, 74140 YVOIRE.

En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur le prix, la nature et les caractéristiques de la Prestation commandée. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations, il peut préalablement à toute passation de commande solliciter des informations complémentaires auprès de l'Office de tourisme.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou devis complété, daté et signé sous réserve de la confirmation écrite de la faisabilité technique par l'Office de tourisme (disponibilités des prestataires, nombre minimum de participants). Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- d'autre part soit du règlement d'un acompte d'un montant de 110€ par guide dans le cadre d'une visite guidée, soit du règlement d'un acompte de 30% du montant total des prestations dans les autres cas. Les éléments du contrat ou devis relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

Les collectivités territoriales, les personnes morales du droit public, les organismes consulaires, les établissements scolaires et universitaires, les EPIC, SEM et SPL et les entreprises privées avec lesquels un accord aura été conclu, qui ne sont pas en mesure de verser l'acompte, doivent fournir un bon de commande indiquant l'adresse de facturation.

Dans certains cas notamment : défaut de paiement, adresse erronée, ou autre problème sur le compte du Client, l'Office de tourisme se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

Le contrat formé dans les conditions précitées engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve les présentes conditions de ventes et s'engagent à les respecter.

Après confirmation de la réservation, l'Office de tourisme fait parvenir au Client un écrit pour chaque prestation réservée. Il mentionne le lieu et l'horaire de rendez-vous ainsi que les coordonnées des Prestataires et/ou des guides. Le/les bon(s) d'échange doivent être complété(s) sur place avec le nombre définitif de participants puis signé(s) par le responsable du groupe et le Prestataire. Le Prestataire retournera ces documents à l'Office de tourisme à l'issue des prestations.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

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

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon ou billet d'échange lorsque celui-ci lui aura été transmis par l'Office de tourisme.

#### 2.1 – Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits et de chambres pour les groupes et en nombre de nuitées pour les individuels. Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas, la taxe de séjour et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

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

Pour les séjours avec hébergement, le Client fait parvenir à l'Office de tourisme au plus tard trente jours avant la première Prestation la liste complète nominative et par type de chambre des participants.

#### 2.2 – Pour les visites guidées

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

## Formulaires d'information et conditions particulières de vente au 24.11.25

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

Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques sont invitées à se signaler lors de la réservation afin que nous puissions vérifier l'accessibilité ou proposer une adaptation.

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

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 1 personne et maximale de 35 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire. Une marge de ±10 % peut être acceptée en accord avec le guide, en fonction des contraintes logistiques et de sécurité. Le nombre définitif de participants est à communiquer à l'Office de tourisme une semaine avant la Prestation.

### 2.3 – Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons

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

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que la SPL Destination Léman et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation. La consommation d'alcool est strictement réservée aux personnes majeures et peut nécessiter la présentation d'une pièce d'identité.

Les horaires et les menus sont donnés à titre indicatif dans le programme et peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les Prestataires. Le nombre définitif de participants est à communiquer à l'Office de tourisme deux semaines avant la Prestation.

### 2.4 – Pour les activités culturelles, touristiques, sportives et nautiques

Pour toute activité culturelle, touristique, sportive ou nautique, le client doit se présenter le jour et aux horaires prévus. Les horaires, lieux et programmes peuvent être modifiés pour des raisons techniques, météorologiques, de sécurité ou de force majeure. En cas d'annulation du prestataire ou de l'Office de tourisme sans prestation équivalente, le montant versé sera remboursé sans autre indemnité. Dans le cadre d'une prestation sèche réalisée par un Prestataire mais commercialisée par la SPL Destination Léman, les conditions de ventes du Prestataire prévalent sur celles de l'Office de tourisme et son transmises à la réservation.

Chaque participant doit respecter les consignes de sécurité et utiliser correctement le matériel mis à disposition. Certaines activités peuvent nécessiter une bonne condition physique (efforts prolongés, accès restreints, immersion en eau, etc.) : le client doit s'assurer de ses aptitudes avant la réservation. Les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents, tuteurs ou accompagnateurs.

Sauf mention contraire, le nombre minimal ou maximal de participants est indiqué sur la fiche produit ou lors de la réservation. Le nombre définitif doit être communiqué une semaine avant l'activité. Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers doivent se signaler à la réservation.

## 3. Rétractation

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

## 4. Prix des prestations et révision

### 4.1 – Prix

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

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

Sauf indication particulière dans le devis, nos prix s'entendent sans transport routier.

Dans le cadre d'une excursion guidée à la journée, le repas du guide est à la charge du Client ou il sera facturé au réel au Client.

### 4.2 – Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous 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.

En raison de la situation frontalière et du recours à certains prestataires suisses, dont les tarifs fixes sont présentés en francs suisse, le tarif est susceptible d'être modifié, suivant l'évolution du court de l'euro. Le client peut à tout moment demandé à l'Office de tourisme un justificatif de cette révision.

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

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, la SPL Destination Léman rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

La facturation définitive est établie à l'issue des prestations selon le nombre de participants validé sur les bons d'échange ainsi que sur la base des prix mentionnés dans le contrat signé par le Client. Les tarifs pourront être revus à la hausse en fonction d'une fluctuation importante du nombre de participants prévus sur le contrat.

## 5. Paiement

Le paiement des Prestations commandées au guichet s'effectue en espèces dans la limite légale (jusqu'à 1000 euros), en carte bancaire (une signature sera demandée au-delà de 1500 euros) ou en chèque à l'ordre de la SPL Destination Léman.

Toutes prestations non mentionnées dans le contrat ou le bon d'échange, doivent être réglées sur place par le Client.

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte pour confirmation du contrat, et d'un solde intervenant au plus tard 30 jours à réception de la facture.

Le paiement s'effectue :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de la SPL Destination Léman dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de SPL Destination Léman, et le cas échéant de devoir justifier de son identité en présentant une CNI ou un passeport.
- Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de tourisme et sur le site internet par le biais d'un système sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.
- Par lien de paiement en ligne : via le lien sécurisé qui sera communiqué au client lors de la confirmation de la réservation.

En cas de retard de paiement de l'acompte, la SPL Destination Léman se réserve le droit d'annuler la réservation, après mise en demeure restée sans effet, et sans préjudice de toute indemnité due.

Toute erreur dans le montant réglé devra être signalée immédiatement à la SPL Destination Léman. La SPL Destination Léman adressera une facture au client après confirmation définitive de l'inscription.

### 6. Conditions d'annulation

Un arrangement amiable sera toujours privilégié.

A défaut des conditions particulières d'annulation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

#### 6.1 – Du fait du client :

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

– Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par écrit (courrier en lettre recommandée avec accusé de réception à la SPL Destination Léman, ou email) à l'Office de tourisme intercommunal Destination Léman en mentionnant le cas échéant le numéro de devis correspondant.

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

- 30 jours avant la date de la première prestation, le client sera intégralement remboursé des sommes versées, sauf frais de dossiers mentionnés à l'article 6.2
- entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début de la première prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation, ainsi que les frais de dossiers le cas échéant
- 14 jours et moins avant le début des prestations : il sera retenu 100 % du prix de la prestation, frais de dossier inclus
- en cas de non-présentation du client ou retard (cf article 8), il ne sera procédé à aucun remboursement.

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

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

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre la SPL Destination Léman et le client.

Dans le cadre d'une vente de prestation sèche réalisée par un Prestataire mais commercialisée par la SPL Destination Léman, les conditions de ventes du Prestataire prévalent sur celles de l'Office de tourisme.

### **6.2 – Frais de dossier :**

Les frais de dossier, d'un montant de 10€, couvrant les coûts administratifs liés à la réservation, restent acquis au prestataire en cas d'annulation par le client, quelle qu'en soit la cause et le délai. Ces frais de dossiers sont facturés uniquement dans le cadre de la vente d'un forfait touristique ou d'une prestation combinée de services de voyages par l'Office de Tourisme.

### **6.3 – Du fait de l'Office de tourisme**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'Office de tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :
  - 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
  - 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
  - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

#### 2. Autres cas d'annulation par l'Office de tourisme :

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de tourisme.

Tous les autres frais engagés par le client restent à sa charge.

### **6.4 – Cas de force majeure**

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précédent doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### **6.5 – Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre la SPL Destination Léman et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, l'Office de tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés.

Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard à compter de la réception par l'Office de tourisme du RIB ou de tout autre moyen de paiement fourni par le client.

## 7. Modification

### 7.1 – Modification du fait du client :

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [receptif@destination-leman.com](mailto:receptif@destination-leman.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de la SPL Destination Léman. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Diminution d'effectif : en cas de diminution d'effectif ayant lieu un mois avant la date du séjour, une réévaluation du coût du voyage sera envisagée. En cas de diminution d'effectif ayant lieu moins de 14 jours ouvrables avant la prestation, le montant total du séjour préalablement déterminé sera dû. Il ne pourra être envisagé aucun remboursement, sauf accord préalable.

Augmentation d'effectif : le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de participants dépasse le nombre préalablement défini, l'Office de tourisme n'est pas obligé d'accepter ceux-ci. Il peut néanmoins proposer une prestation de remplacement.

Modification du programme par le client : toute modification de programme demandé par le client doit être notifiée par écrit et elle fera l'objet d'un nouveau contrat.

Modification du programme par l'Office de tourisme : les horaires et menus sont donnés à titre indicatif dans le programme et ils peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les prestataires. L'Office de tourisme se réserve, à tout moment, le droit de modifier le programme et l'ordre des visites, en cas de forces majeures ou d'événements indépendants de sa volonté.

### 7.2 – Modification du fait de l'Office de tourisme :

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

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

Si le contrat est résolu suite à une modification majeure et que le client n'accepte pas la prestation de substitution proposée, l'Office de tourisme proposera dans un premier temps un avoir d'une durée de validité d'un an. Si le client ne souhaite pas bénéficier de cet avoir, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

## **8. Retard**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 04 50 72 80 21 aux horaires du standard téléphonique, ou le prestataire au numéro indiqué sur la confirmation de réservation. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Dans le cadre d'un retard, la prestation sera écourtée ou maintenue dans sa durée initiale à l'appréciation du prestataire. En cas de retard important entraînant l'impossibilité de réaliser tout ou partie de la prestation, la SPL Destination Léman et/ou le prestataire ne pourra être tenus pour responsables. Tout dépassement d'horaire imputable au client et engendrant un surcoût (par exemple heures supplémentaires, transport additionnel) restera à la charge du client.

Dans le cadre d'un retard du prestataire, la prestation sera maintenue dans sa durée initiale. Si les contraintes horaires du Client empêchent le déroulement de la prestation dans sa durée complète, un dédommagement financier sera accordé sur demande du Client. Ce dédommagement sera calculé au prorata du temps de prestation perdu par le Client, dès lors que le retard du prestataire excédera 10 minutes.

## **9. Cession du contrat**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'Office de tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de tourisme du fait de la cession du contrat.

## **10. Responsabilités**

L'Office de tourisme qui offre à un client des prestations touristiques, est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services dont il encaisserait directement le produit de la vente, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

L'Office de tourisme ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'Office de tourisme, pendant la prestation ou dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

## Formulaires d'information et conditions particulières de vente au 24.11.25

L'Office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

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

Les programmes de l'Office de tourisme dépendent des jours et heures d'ouverture des différents musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

L'Office de tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions particulières de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

### 11. Assurance

Lors de votre réservation, la SPL Destination Léman ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

### 12. Protection des données personnelles

L'Office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de SPL Destination Léman, 3 place de la Mairie 74140 YVOIRE, soit par email à [accueil@destination-leman.com](mailto:accueil@destination-leman.com), et dans les deux cas en justifiant de votre identité. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### 13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le Site sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.destination-leman.com](http://www.destination-leman.com) causant un préjudice quelconque à la SPL Destination Léman ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

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

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

L'Office de tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

#### **15. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

L'Office de tourisme s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable avec le Client et lui permettre de recourir gratuitement au médiateur de la consommation, agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à la SPL Destination Léman par courriel : [receiptif@destination-leman.com](mailto:receiptif@destination-leman.com) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. La réclamation devra préciser le détail des faits de réclamation, la date de la prestation et le numéro de la commande.

Après avoir saisi notre Service réceptif et à défaut de réponse satisfaisante du Service réceptif dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Thonon-les-Bains pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.