

**CONDITIONS GENERALES  
ET PARTICULIERES DE VENTE  
ET D'UTILISATION**

**JUIN 2024**

## SOMMAIRE

### PARTIE 1 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Article 1 – Préambule .....	7
❖ Article 1.1. Désignation du vendeur .....	7
❖ Article 1.2. Objet.....	7
❖ Article 1.3. Définitions.....	7
2. Article 2 – Contenu et champ d'application.....	7
3. Article 3 – Informations précontractuelles.....	7
4. Article 4 - Prix .....	7
5. Article 5 – Révision du prix .....	8
6. Article 6 – Réservations et paiement .....	8
7. Article 7 – Spécificités et Absence de droit de rétractation .....	9
8. Article 8 – Modification du contrat.....	9
❖ Article 8.1. Modification à l'initiative de Hautes Terres Tourisme .....	9
❖ Article 8.2 Modification à l'initiative du Client .....	9
9. Article 9 – Résiliation du contrat .....	9
❖ Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client .....	9
❖ Article 9.2. Résiliation du contrat par Hautes Terres Tourisme .....	10
10. Article 10 – Cession du contrat.....	10
❖ Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat.....	10
❖ Article 10.2. Préavis pour céder le contrat .....	10
❖ Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire .....	10
11. Article 11 – Garantie légale de conformité.....	10
12. Article 12 – Protection des données à caractère personnel.....	10
❖ Article 12.1. Données collectées .....	10
❖ Article 12.2. But poursuivi.....	10
❖ Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données.....	11
❖ Article 12.4. Conservation des données .....	11
❖ Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées.....	11
❖ Article 12.6. Modification de la clause .....	11
❖ Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique .....	11
13. Article 13 – Langue du contrat.....	11
14. Article 14 – Assurances .....	11

15. Article 15 – Enfants mineurs .....	11
16. Article 16 – Responsabilité de Hautes Terres Tourisme .....	12
❖ Article 16.1 – Responsabilité de plein droit .....	12
❖ Article 16.2. Limitation de la responsabilité .....	12
17. Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables.....	12
18. Article 18 – Aide au voyageur .....	12
19. Article 19 – Accessibilité .....	12
20. Article 20 – Règlement des litiges.....	12
❖ Article 20.1. Loi applicable .....	12
❖ Article 20.2. Médiation.....	12
❖ Article 20.3. Vente en ligne .....	12
❖ Article 20.4. Preuve .....	12
21. Article 21 – Prestations de voyage liées .....	13

## **PARTIE 2 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES GROUPES**

1. Article 1 – Prix.....	17
2. Article 2 – Spécificités lors de la réservation.....	17
3. Article 3 - modalités de paiement.....	17
❖ Pour les excursions et visites de villes : .....	17
❖ Pour les séjours (forfait touristiques) : .....	17
4. Article 4 – Annulation.....	17
❖ Annulation des excursions ou visites de ville : .....	17
❖ Annulation de séjours (voyages à forfait) : .....	17
1. Préambule .....	19
2. Article 1: Définitions .....	19
3. Article 2: Objet .....	19
4. Article 3: Conditions Générales de Location .....	19
❖ 3.1 Éligibilité .....	19
❖ 3.2 Processus de Réservation .....	19
❖ 3.3 Utilisation du VTC-AE.....	19
5. Article 4 : Obligations du Locataire .....	19
6. Article 5: Tarification et Paiement .....	19
7. Article 7 : Durée de la Location.....	20

8. Article 8: Résiliation et Pénalités.....	20
9. Article 9: Litiges .....	20
10. Article 10: Confidentialité et Protection des Données .....	20
11. Article 11: Modifications des Conditions .....	20
12. Article 12: Acceptation des Conditions .....	20

## **PARTIE 3 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE DE LOCATION LONGUE DUREE DE VELO A ASSISTANCE ELECTRIQUE**

1. Préambule .....	22
2. Article 1 – Champ d’application .....	22
3. Article 2 – Objet .....	22
4. Article 3 – Description du service.....	22
5. Article 4 – Périmètre géographique du service .....	22
6. Article 5 – Conditions de location du vélo .....	23
❖ Article 5.1 – Conditions d’accès au service.....	23
❖ Article 5.2 – Demande de location .....	23
❖ Article 5.3 – Durée de la location .....	24
❖ Article 5.4 – Tarifs de location, modalités de paiement et caution .....	24
❖ Article 5.5 – Remise du vélo au points relais .....	25
❖ Article 5.6 – Restitution du vélo en fin de location .....	26
7. Article 6 – Jours et horaires de fonctionnement du service .....	26
8. Article 7 – Obligations de l’usager et modalité d’utilisation du vélo.....	26
9. Article 8 – Responsabilités de l’usager .....	27
10. Article 9 – Mesures applicables en cas de dégradation du matériel ou de non-restitution	28
11. Article 10 – Maintenance .....	28
12. Article 11 – Loi applicable et règlement des litiges .....	28
13. Article 12 – Protection des données personnelles .....	28
14. Article 13 – Prise d’effet et modification .....	29
15. Article 14 – Réclamation .....	29
16. Article 15 – Engagement d’utilisation de l’usager .....	29

## **PARTIE 4 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LA REGIE PUBLICITAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME**

1. Objet .....	31
2. Formats et Tarifs.....	31
3. Réservation et Paiement.....	31
4. Conception Graphique .....	31
5. Livraison des Matériels Publicitaires.....	31
6. Validation et Modifications .....	31
7. Responsabilité .....	31
8. Annulation.....	31
9. Litiges .....	31

## **PARTIE 5 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LA LOCATION DE STAND LORS DES EVENEMENTS ORGANISES PAR L'OFFICE DE TOURISME**

1. Objet .....	33
2. Réservation et Tarifs.....	33
3. Paiement.....	33
4. Installation et Démontage .....	33
5. Responsabilité .....	33
6. Annulation.....	33
7. Sécurité et Conformité .....	33
8. Litiges .....	33

# **PARTIE 1 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

## 1. Article 1 – Préambule

### ❖ Article 1.1. Désignation du vendeur

Hautes Terres Tourisme, EPIC, enregistrée sous le numéro 48517179700015 à Aurillac dont le siège social est sis Place de l'Hôtel de Ville, 15000 Aurillac.

Téléphone : 04 71 20 09 47

Adresse mail : [contact@hautesterrestourisme.fr](mailto:contact@hautesterrestourisme.fr)

Représentant légal : Arnaud BRUZAT en sa qualité de Directeur

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM015220004

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Groupama d'Oc, rue du Coq vert, 15000 AURILLAC

Adresse du site internet de vente : <https://boutique.hautesterrestourisme.fr/>

*Ci-après dénommé « Hautes Terres Tourisme »*

### ❖ Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Hautes Terres Tourisme de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des Partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

### ❖ Article 1.3. Définitions

**Client** : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec Hautes Terres Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

**Prestation** : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

**Contrat en ligne** : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de Hautes Terres Tourisme.

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

**Support durable** : tout instrument permettant au consommateur ou à Hautes Terres Tourisme de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

**Groupe** : Le groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes au moment de l'achat d'une prestation qui est commune. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (professionnel du tourisme organisateur de voyages ou de séjours, association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé, collectivité publique, entreprise...) ou par les personnes physiques membre du groupe.

Peut aussi constituer un groupe un ensemble de clients préconstitué souhaitant réserver l'intégralité d'une prestation pour son compte exclusif.

## 2. Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par Hautes Terres Tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Hautes Terres Tourisme et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

## 3. Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

## 4. Article 4 - Prix

### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat. Il inclut les visites mentionnées, l'accompagnement du groupe par nos services, le déjeuner mentionné dans la proposition et l'hébergement et dîner en hôtel, chambres d'hôtes, gîte de groupes mentionné dans le cadre d'un séjour.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives, ni les dépenses personnelles.

## HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

### Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à Hautes Terres Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Hautes Terres Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Hautes Terres Tourisme.

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

- a. espèces,
- b. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- c. par chèque bancaire,
- d. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- e. par chèques vacances.

## 5. Article 5 – Révision du prix

Hautes Terres Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix 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 pour prendre en compte l'évolution :

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

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

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

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

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

En cas de diminution du prix, Hautes Terres Tourisme a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, Hautes Terres Tourisme apporte la preuve de ces dépenses administratives.

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

## 6. Article 6 – Réservations et paiement

Hautes Terres Tourisme propose un système de réservation à en ligne et un système de réservation au comptoir. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

La réservation en ligne s'effectue selon les étapes suivantes :

- ✓ Choix des prestations et validation panier,
- ✓ Renseignement du formulaire de saisie informations personnelles,
- ✓ Saisie des prestations supplémentaires / optionnelles (si la prestation choisie implique un choix supplémentaire),
- ✓ Validation des conditions générales et particulières de vente,
- ✓ Validation du contenu du panier,
- ✓ Paiement en ligne par carte bancaire,
- ✓ Réception d'un mail de confirmation.

La réservation au comptoir s'effectue selon les étapes suivantes :

- ✓ Choix de la prestation avec l'expert de territoire,
- ✓ Consignes par l'expert de territoire,
- ✓ Le Client indique les dates souhaitées et le nombre de personnes,
- ✓ Paiement de la prestation après avoir lu et accepté sans réserve les CGV,
- ✓ L'expert de territoire remet au Client une confirmation de réservation (Ticket / Billet / Facture) qui peut lui être envoyée aussi par mail.

La réservation est considérée comme ferme et définitive après réception du paiement par Hautes Terres Tourisme.

Les modalités de paiement diffèrent en fonction de des prestations réservées comme suit :

**Prestations individuelles (visites, excursions, locations) :** l'intégralité du prix est à régler à la réservation.

**Groupe :** cf. CPV – Groupe.

**Location de matériel de pêche :** Caution de 50 € à verser obligatoirement par chèque ou carte bancaire.

A la restitution du ou des biens loués, la caution est restituée au Client déduction faite des éventuels dommages. A cette fin, le Client autorise Hautes Terres Tourisme à prélever sur la caution les sommes dues :

- En réparation des dégradations et vols dont les coûts sont fixés en annexe
- A titre d'indemnisation pour restitution tardive des biens loués.

**Avant d'effectuer toute réservation, il est demandé au Client de bien vouloir vérifier qu'il remplit les conditions spécifiques et s'engage à respecter les règles spécifiques à certaines prestations qu'il souhaite réserver (voir article 7).**



## 7. Article 7 – Spécificités et Absence de droit de rétractation

En cas de non-respect de ces règles spécifiques applicables à la réservation de certaines activités et excursions ou de négligence de la part du Client, Hautes Terres Tourisme se dégage de toute responsabilité.

- Visites guidées et excursions :

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.

Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

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

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de circulation et suivre les conseils du guide.

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

Hautes Terres Tourisme et le guide se réservent le droit d'annuler une visite en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (arrêté préfectoral notamment).

- Location de matériel de pêche

L'expert de territoire informera au préalable de la location le Client sur les spécificités et le cadre de la réglementation locale (fourniture d'un dépliant sur la réglementation applicable).

Le Client s'engage à respecter la réglementation en matière de pêche et de protection des milieux naturels. Il est entièrement responsable de ses actes durant la durée de la location et notamment des spécimens qu'il pêche.

Des cartes de pêches sont en vente dans le bureau d'information de Hautes Terres Tourisme.

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Hautes Terres Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## 8. Article 8 – Modification du contrat

### ❖ Article 8.1. Modification à l'initiative de Hautes Terres Tourisme

Hautes Terres Tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si Hautes Terres 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, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à Hautes Terres Tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, Hautes Terres Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### ❖ Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

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

Hautes Terres Tourisme s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Hautes Terres Tourisme :

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

## 9. Article 9 – Résiliation du contrat

### ❖ Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer Hautes Terres Tourisme par lettre recommandée avec avis de réception.

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

**Prestation individuelle sèche (excursion, activité, visite seule) :**

- annulation plus de 48h avant la prestation : aucun frais sera retenu et Hautes Terres Tourisme remboursera les sommes déjà versées.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à Hautes Terres Tourisme, aucun remboursement sera possible.

**Séjours pour client individuel (voyages à forfait) :**

- annulation de plus de 30 jours avant le départ : aucun frais sera retenu et Hautes Terres Tourisme remboursera l'acompte perçu.
- annulation de moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30%

# HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

- annulation de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.
- annulation de moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à Hautes Terres Tourisme.

**Groupe** : cf. Se référer aux Conditions Particulières de Vente – Groupe.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Hautes Terres Tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par Hautes Terres Tourisme de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

## ❖ Article 9.2. Résiliation du contrat par Hautes Terres Tourisme

Hautes Terres Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, Hautes Terres Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Hautes Terres Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) Hautes Terres Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Hautes Terres Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## 10. Article 10 – Cession du contrat

### ❖ Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

### ❖ Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Hautes Terres Tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de Hautes Terres Tourisme.

### ❖ Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## 11. Article 11 – Garantie légale de conformité

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

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

En cas de proposition de Hautes Terres Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de Hautes Terres Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Hautes Terres Tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° **du** code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Hautes Terres Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## 12. Article 12 – Protection des données à caractère personnel

### ❖ Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, Hautes Terres Tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Hautes Terres Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone (Fixe, mobile), courrier électronique, nombre de personnes composant le foyer, nombre ou âge du ou des enfants, profession, domaine d'activité, catégorie socio-professionnelle, modalités de paiement.

### ❖ Article 12.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Hautes Terres Tourisme.

# HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de Hautes Terres Tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations,
- Gestion des contrats, des commandes, des factures, comptabilité,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Opération de prospection,
- Elaboration de statistiques commerciales,
- Développement de la connaissance client.

## ❖ Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Hautes Terres Tourisme sont les suivantes : les salariés de Hautes Terres Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les Partenaires sous-traitants de Hautes Terres Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

## ❖ Article 12.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Hautes Terres Tourisme sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

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

## ❖ Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

Hautes Terres Tourisme a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Anne-Julie LOUBRADOU.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

## ❖ Article 12.6. Modification de la clause

Hautes Terres Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Hautes Terres Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

## ❖ Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

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

## 13. Article 13 – Langue du contrat

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

## 14. Article 14 – Assurances

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

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

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

## 15. Article 15 – Enfants mineurs

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

## 16. Article 16 – Responsabilité de Hautes Terres Tourisme

### ❖ Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et prestations réalisées par Hautes Terres Tourisme (visites guidées du Mémorial des déportés à Murat, et de l'Espace Cézallier à Allanche), Hautes Terres Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Hautes Terres Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

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

### ❖ Article 16.2. Limitation de la responsabilité

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

## 17. Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

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

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## 18. Article 18 – Aide au voyageur

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

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

## 19. Article 19 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, comme :

- les activités de pleine nature : VTT, Randonnées, Trail, Sports d'hiver, etc.

- les visites de fermes : La Grange de la Haute-Vallée, Gaec l'Estival à Marcenat, Gaec Gatuhier à Saint-Saturin, la ferme du Montjournal à Ferrières, la ferme de Condeval à Marcenat, la Coquille de Massiac,

- la Maison de la faune à Murat,

- le musée de l'agriculture à Coltines,

- le Parc animalier d'Ardes sur Couze,

- le Train touristique Gentiane Express.

Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

## 20. Article 20 – Règlement des litiges

### ❖ Article 20.1. Loi applicable

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

### ❖ Article 20.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par Hautes Terres Tourisme au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

### ❖ Article 20.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

### ❖ Article 20.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Hautes Terres Tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

## 21. Article 21 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Hautes Terres Tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Hautes Terres Tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas Hautes Terres Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Hautes Terres Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Hautes Terres Tourisme.

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

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

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

## **PARTIE 2 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES GROUPES**

# HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de Hautes Terres Tourisme préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

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 l'inscription. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'office de tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.hautesterrestourisme.fr/conditions-generales-vente/>

## Formulaire d'information standard - Voyage à forfait par 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. L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme 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 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. L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme.

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

## Formulaire d'information standard - Service de voyage sur place et par internet

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements 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 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. L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Pays de Fontenay - Vendée.

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

## Formulaire d'information standard – vente facilitée d'une prestation de voyage liée en ligne dans les 24 heures

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son

# HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [code du tourisme](#).

L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35 et les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme.

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

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

## Formulaire d'information standard – vente facilitée d'une prestation de voyage liée en ligne en 1 seule visite

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [code du tourisme](#). En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

L'office de tourisme Hautes Terres Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Hautes Terres Tourisme.

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

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



# HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus par les groupes, tels que définis aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour les sujets abordés.

## 1. Article 1 – Prix

Les tarifs publiés sont donnés toutes taxes comprises, en euro et par personne (sauf mention contraire comme par exemple les tarifs forfaitaires des visites guidées).

Les tarifs sont majorés les dimanches et jours fériés. Un supplément est souvent demandé le dimanche. Ce renseignement est toujours inscrit dans le descriptif de l'excursion.

## 2. Article 2 – Spécificités lors de la réservation

Les visites guidées et excursions sont modulables à la journée ou à la 1/2 journée ou sur plusieurs jours selon les souhaits du Client.

En cas d'indisponibilité des guides-conférenciers de Hautes Terres Tourisme pour les visites de ville, la prestation pourra avoir lieu avec la participation d'intervenants professionnels extérieur. Le cas échéant, le contrat de vente l'indiquera.

## 3. Article 3 - modalités de paiement

### ❖ Pour les excursions et visites de villes :

La réservation devient définitive lorsqu'un acompte de 30% du prix de la prestation ainsi que le contrat signé sont retournés à Hautes Terres Tourisme. Le Client devra communiquer l'effectif définitif du groupe à J - 9 au minimum avant le début des prestations.

Le solde sera à est dû sur présentation de la facture par Hautes Terres Tourisme le jour de la prestation.

### ❖ Pour les séjours (forfait touristiques) :

La réservation devient définitive lorsqu'un acompte de 30% du prix de la prestation ainsi que le contrat signé sont retournés à Hautes Terres Tourisme.

Le solde sera à payer 15 jours avant le début du séjour sur la base de l'effectif communiqué à J - 15, la régularisation intervenant à J - 9 au minimum excepté en cas d'inscription tardive.

Si le contrat est signé à moins de 15 jours avant le Jour J, le paiement de la totalité sera exigé à la signature du contrat.

## 4. Article 4 – Annulation

### ❖ Annulation des excursions ou visites de ville :

- annulation de plus de 30 jours avant le départ : aucun frais sera retenu et Hautes Terres Tourisme rembourse l'acompte perçu.
- annulation de moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30%,
- annulation de moins de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 30% de la somme due.
- annulation de moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à Hautes Terres Tourisme.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### ❖ Annulation de séjours (voyages à forfait) :

- annulation de plus de 30 jours avant le départ : aucun frais sera retenu et Hautes Terres Tourisme rembourse l'acompte perçu.
- annulation de moins de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30%
- annulation de 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.
- annulation de moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu l'acompte de 30% et facturé 60% de la somme due.
- annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à Hautes Terres Tourisme.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**PARTIE 3 :**  
**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**  
**DU SERVICE DE LOCATION LONGUE DUREE**  
**DE VELO A ASSISTANCE ELECTRIQUE**

## 1. Préambule

Ce document définit les conditions sous lesquelles Hautes Terres Tourisme (ci-après "le Loueur") propose la location de vélos tous chemins à assistance électrique. Ce service est proposé dans le but de promouvoir la pratique du vélo dans les déplacements de proximité et du quotidien et encourager la pratique du vélo comme alternative viable à la voiture pour les habitants permanents et secondaires du territoire.

## 2. Article 1: Définitions

- "Locataire" désigne toute personne physique ou morale qui loue le VTC-AE du Loueur.
- "VTC-AE" désigne un Vélo Tout Chemin à Assistance Électrique fourni par le Loueur.
- "Contrat de location » est le document qui lie le Locataire au Loueur, incorporant ces conditions particulières de vente.

## 3. Article 2: Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions sous lesquels le Loueur met à disposition du Locataire un VTC-AE pour une période définie par le règlement de Hautes Terres Communauté.

## 4. Article 3: Conditions Générales de Location

### ❖ 3.1 Éligibilité

- Résidence requise dans une des communes de Hautes Terres Communauté.
- Être âgé de 18 ans ou plus. Des dérogations sont possibles pour les mineurs. Se référer au règlement d'utilisation.

### ❖ 3.2 Processus de Réservation

Les réservations doivent être effectuées via le site web du Loueur ou auprès d'un agent de l'office de tourisme dans l'un des bureaux.

Le paiement total doit être effectué soit lors de la réservation, soit en amont de la remise du vélo lors du rendez-vous.

Une caution remboursable est exigée pour garantir contre les dommages et le vol.

### ❖ 3.3 Utilisation du VTC-AE

Le VTC-AE doit être utilisé conformément aux règles de circulation et de sécurité publique ainsi que les conditions fixées par le règlement d'utilisation.

Il est interdit de sous-louer ou de prêter le VTC-AE.

Les modifications ou altérations du vélo sont strictement interdites sans l'accord préalable écrit du Loueur.

## 5. Article 4 : Obligations du Locataire

- Utiliser le vélo de manière responsable et conforme aux instructions du règlements et des consignes fournies lors de la remise par le loueur,
- Signaler immédiatement tout accident, vol ou dommage au Loueur.
- Restituer le vélo au terme de la période de location.

## 6. Article 5: Tarification et Paiement

Les tarifs de location sont établis par le Loueur et peuvent être ajustés périodiquement.

Tous les paiements doivent être effectués en euros, sauf accord contraire.

La caution sera restituée au Locataire à la fin de la location, déduction faite de tout coût de réparation pour dommages éventuels.

## Article 6: Responsabilités et Assurances

Le Locataire est responsable de tout dommage, perte ou vol du VTC-AE pendant la période de location.

Le Locataire doit disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant l'utilisation du VTC-AE.

S'il le juge nécessaire, le locateur peut assurer à sa charge le vélo contre les risques de vol et de dommage chez un assureur agréé.

## **7. Article 7 : Durée de la Location**

La location commence et se termine aux dates spécifiées dans le contrat de location.

Des dérogations pour une prolongation de la location pourront être accordées sous réserve de disponibilité et d'accord préalable du Loueur et sous motif que le vélo est utilisé comme unique solution de déplacement.

## **8. Article 8: Résiliation et Pénalités**

Le contrat de location peut être résilié par le Locataire ou le Loueur avec un préavis écrit de 30 jours. A moins de 30 jours de la date de début de période de la location, le Locataire n'obtiendra aucun remboursement des sommes déjà versées.

Des pénalités peuvent être appliquées en cas de non-respect des termes du contrat, y compris des frais pour retour tardif ou dommages non déclarés.

## **9. Article 9: Litiges**

Tous les litiges découlant de l'application de ce contrat seront soumis à la médiation avant toute procédure judiciaire.

En absence d'accord, les conflits seront résolus devant les tribunaux compétents de Clermont-Ferrand.

## **10. Article 10: Confidentialité et Protection des Données**

Le Loueur s'engage à ne pas divulguer les informations personnelles du Locataire sans son consentement, sauf si requis par la loi.

Le Locataire a droit à l'accès, à la rectification et à l'opposition des données personnelles le concernant.

## **11. Article 11: Modifications des Conditions**

Le Loueur se réserve le droit de modifier les conditions de location à tout moment. Ces modifications seront effectives immédiatement après leur publication sur le site du Loueur ou leur notification au Locataire.

## **12. Article 12: Acceptation des Conditions**

En signant le contrat de location, le Locataire accepte toutes les conditions énoncées dans ce document sans exception.

**PARTIE 4 :**  
**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION  
DU SERVICE DE LOCATION LONGUE DUREE  
DE VELO A ASSISTANCE ELECTRIQUE**

## 1. Préambule

Le « Plan Vélo » porté par Hautes Terres Communauté doit permettre à la collectivité de mettre en œuvre sa politique cyclable afin de devenir un « territoire cyclable » tout au long de l'année pour les habitants tout en étant une « destination vélo » attractive pour les visiteurs.

Parmi les actions, équipements et services identifiés pour améliorer et encourager la pratique cyclable, Hautes Terres Communauté propose dès 2024, un service location de VTC à assistance électrique.

Ce service de location a pour ambition principale de « faire tester » le vélo à assistance électrique (VAE) comme une solution de mobilité au quotidien et alternative à la voiture pour les déplacements de proximité. Il doit également permettre de tester avant d'enclencher sur une éventuelle acquisition.

Cette mise à disposition se fait en contrepartie du paiement d'un abonnement.

Ce service comprend :

- La mise à disposition d'un VAE adapté à l'utilisateur avec pour une durée d'1 mois,
- La possibilité de tester avec des accessoires et des équipements (sacoques, siège enfant, remorques, etc.)
- Le retrait et la restitution du VAE dans une des 4 centralités du territoire (Murat, Neussargues, Allanche et Massiac) :
- Un service client confié à un prestataire local (remise, reprise du vélo, conseil, état des lieux, etc.)

Le service location de VAE porté par Hautes Terres Communauté, s'adresse à tous les résidents du territoire.

## 2. Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales définies dans ce règlement sont applicables à l'ensemble du service de vélos à assistance électrique en location longue durée proposé par Hautes Terres Communauté.

## 3. Article 2 – Objet

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent accéder et utiliser le service de location de vélos à assistance électrique, et précise leurs droits et leurs obligations.

## 4. Article 3 – Description du service

Ce service comprend la location d'un Vélo Tout Chemin à assistance électrique (VTC-AE) ainsi que des équipements liés en option (sacoques de transport, sièges bébé et remorque de transport) pour une durée fixe d'un mois.

Ces VTC-AE sont adaptés à une pratique régulière pour circuler sur des routes ainsi que des chemins carrossables. Ils sont entièrement équipés avec des gardes boues, portes bagages, béquilles, sonnette, système d'éclairage et catadioptrés.

Ce service a pour objectif de sensibiliser et accompagner les habitants du territoire dans l'usage du vélo et du VAE au quotidien.

## 5. Article 4 – Périmètre géographique du service

Le service de location s'adresse à toute personne résidente dans l'une des 35 communes de Hautes terres Communauté présentes dans la liste ci-dessous :

*Albepierre-Bredons, Allanche, Auriac-l'Eglise, Bonnac, Celoux, La Chapelle-d'Alagnon, La Chapelle Laurent, Charmensac, Chazelles, Dienne, Ferrières-Saint-Mary, Joursac, Landeyrat, Laurie, Laveissenet, Laveissière,*

Lavigerie, Leyvaux, Marcenat, Massiac, Molèdes, Molompize, Murat, Neussargues-en-Pinatelle, Peyrusse, Pradiers, Rageade, Saint-Mary-le-Plain, Saint-Poncy, Saint-Saturnin, Ségur-Les-Villas, Valjouze, Vernols, Vèze, Virargues.

## 6. Article 5 – Conditions de location du vélo

### ❖ Article 5.1 – Conditions d'accès au service

L'utilisateur doit **résider sur le territoire** de Hautes Terres Communauté (à titre principal ou secondaire), **être majeur et être apte à la pratique du vélo**.

Hautes Terres Communauté se réserve le droit d'apprécier la capacité de l'utilisateur à utiliser un VAE dans le cadre du présent service de location.

Cette dernière ne pourra être tenue pour responsable des dommages dus à l'inaptitude de l'utilisateur.

*Pour des usagers de moins de 18 ans, des dérogations sont possibles en justifiant le motif d'utilisation. Une demande devra être adressée par courrier au service Mobilité de Hautes Terres Communauté qui se réserve le droit de donner son accord en fonction du cas de figure. Les modalités de mise à disposition pour une personne mineure seront précisées le cas échéant dans le courrier de réponse de Hautes Terres Communauté.*

Le vélo doit rester un mode de déplacement pour les activités domestiques quotidiennes, il ne doit pas servir pour des activités professionnelles.

*A titre d'exemple, il peut être utilisé pour se rendre sur son lieu de travail, mais ne pourra pas être utilisé dans le cadre d'un déplacement professionnel pendant le temps de travail.*

Afin de garantir un accès au plus grand nombre, les périodes de location annuelles seront connues à l'avance. Un planning annuel sera à disposition dans les Maisons France Services et les bureaux de Hautes Terres Tourisme. Les périodes seront également mises en ligne avec la billetterie de Hautes Terres Tourisme.

Hautes Terres Communauté ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des vélos disponibles. En cas d'indisponibilité d'un vélo sur la période souhaitée, l'utilisateur sera invité à modifier les dates de location. En cas de forte demande, une liste d'attente pourra également être mise en place par Hautes Terres Communauté et la location s'effectuera par ordre d'arrivée. Les usagers seront prévenus par téléphone et invités à formaliser leur demande.

Cette règle est également valable pour les équipements. Pour les sacoches de transports, celles-ci seront louables dans la limite de 2 maximum par personne.

Il n'y a pas de limitation de nombre de vélos par foyer.

Un usager ayant bénéficié du service pourra y accéder de nouveau dans un délai de 6 mois sauf en cas de très forte demande pour permettre au plus grand nombre de tester le service.

### ❖ Article 5.2 – Demande de location

Pour louer un vélo et les équipements liés, l'utilisateur devra utiliser les outils de réservation proposés par Hautes Terres Tourisme : sur leur site internet dans la rubrique billetterie <https://boutique.hautesterrestourisme.fr/> ou via un formulaire papier sur rendez-vous à l'accueil de l'un des bureaux de Hautes Terres Tourisme sur les horaires d'ouverture au public :

- **Allanche**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, Place du Cézallier – 074 71 20 48 43
- **Massiac**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, 6 rue du Docteur Mallet – 04 71 23 07 76
- **Murat**, dans les locaux de Hautes Terres Tourisme, Place de l'Hôtel de Ville - 04 71 20 09 47

- **Neussargues-en-Pinatelle**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, 25 rue de la Gare – 04 71 23 13 62

La réservation ne sera effective une fois que l'ensemble des informations auront été fournies pour formaliser le dossier d'inscription.

Pour valider la location, il est demandé de fournir, en ligne, par voie postale ou remise en main propre à un agent de Hautes Terres Tourisme :

- Un justificatif de domicile datant de moins de 6 mois,
- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, livret de famille, permis de conduire, titre de séjour),
- Si personne mineure, une autorisation du représentant légal,
- Une attestation de responsabilité civile en cours de validité,
- L'acceptation des conditions générales d'utilisation par le paraphe sur toutes les pages

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des conditions générales énoncées dans le présent règlement de service et à les accepter avant l'utilisation du service.

#### ❖ Article 5.3 – Durée de la location

La durée de location maximale est **d'un mois soit 29 jours calendaires** par bénéficiaire. Il s'agit d'une durée fixe.

Cette durée pourra varier de +/- 2 jours si un événement calendaire venait impacter la remise ou la reprise du vélo (jour fériés, événements exceptionnels, etc.)

Cette durée ne pourra pas être prolongée **sauf si le bénéficiaire invoque un motif d'utilisation du vélo comme solution de déplacement principale sans autre alternative.**

*L'utilisateur devra faire une demande auprès du service Mobilité de Hautes Terres Communauté.*

*Cette demande devra être adressée par courrier au service Mobilité de Hautes Terres Communauté dans les 10 jours précédant la date de fin de période.*

*Cette demande devra être motivée par une raison justificative traduisant un besoin essentiel (stage, emploi, etc.) et où le VTC-AE apparait comme solution unique de mobilité. En cas de disponibilité du matériel, le contrat de location peut être renouvelé pour 1 mois supplémentaire.*

A la fin de la location, le vélo devra être restitué à la date convenue lors de la réservation et de la signature du contrat de location.

L'achat du vélo ne pourra pas être envisagé.

#### ❖ Article 5.4 – Tarifs de location, modalités de paiement et caution

Les tarifs mensuels de location et de caution d'un VTC-AEVAE et des équipements liés sont fixés par une délibération du conseil communautaire de Hautes Terres Communauté.

Ces tarifs sont disponibles sur le site internet de Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme. Ils seront également affichés dans les Maisons France Services et Hautes Terres Tourisme.

Les modalités de paiement de l'abonnement et des cautions sont fixées par les conditions particulières de ventes de Hautes Terres Tourisme.



## HAUTES TERRES TOURISME – CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION – JUIN 2024

Les paiements seront effectués en une seule fois au moment de la finalisation de la réservation depuis la billetterie en ligne ou lors du rendez-vous dans l'un des bureaux de Hautes Terres Tourisme en amont de la remise du vélo.

Le prix de location ne comprend pas d'assurance vol ou dégradation.

« Pour la caution, l'utilisateur aura la possibilité d'autoriser une empreinte de sa carte bancaire ou de laisser un chèque de caution à l'ordre du Trésor Public. Dans les deux cas, l'encaissement n'aura lieu que sur présentation d'un état des lieux de restitution faisant apparaître un dommage sur le vélo et une indication du prix des réparations.

- Si le montant des réparations indiqués dans l'état des lieux est **supérieur** au montant de la caution, celle-ci sera encaissée en totalité et l'utilisateur sera appelé financièrement pour compléter la différence,
- Si le montant des réparations indiqués dans l'état des lieux est **inférieur** au montant de la caution, celle-ci sera encaissée en totalité et Hautes Terres Communauté s'engage à restituer la différence à l'utilisateur.

L'encaissement et ou la restitution se fera dans un délai d'un mois à compter de la date de restitution du vélo. »

### ❖ Article 5.5 – Remise du vélo au points relais

Le retrait du vélo et des équipements se fera sur rendez-vous dans un des 4 points relais ci-après :

- **Allanche**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, Place du Cézallier – 074 71 20 48 43
- **Massiac**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, 6 rue du Docteur Mallet – 04 71 23 07 76
- **Murat**, dans les locaux de Hautes Terres Tourisme, Place de l'Hôtel de Ville - 04 71 20 09 47
- **Neussargues-en-Pinatelle**, dans les locaux de Hautes Terres Services et Découvertes, 25 rue de la Gare – 04 71 23 13 62

L'utilisateur devra être **présent à la date et l'heure convenue lors de la réservation**, muni d'une pièce d'identité et du contrat de location signé.

Dans le cas où toutes les démarches n'auraient pas été formalisées ce rendez-vous permettra de finaliser le contrat et la réception des pièces justificatives avant la mise à disposition.

En cas d'impossibilité, il est possible de demander à une autre personne de venir récupérer le matériel.

Cette personne devra être munie de la pièce d'identité du loueur et une attestation sur l'honneur devra être complétée, indiquant que le vélo sera restitué le plus rapidement à la personne concernée par le contrat.

La remise du vélo suivra différentes étapes obligatoires.

- 1- La personne référente pour la transmission du matériel présentera le fonctionnement du vélo et les démarches à faire en cas de casse, de panne ou de vol. Une note récapitulative sera remise à l'utilisateur avec ces différentes informations.
- 2- La personne référente effectuera également un état des lieux du vélo en présence de l'utilisateur. Cet état des lieux de remise fait apparaître le numéro du vélo et des équipements, le kilométrage et tout détails relatifs à l'état du vélo.
- 3- La personne référente complète et signe une attestation de remise du vélo avec le numéro de référence du vélo, incluant l'état des lieux du vélo et les éventuels commentaires de l'utilisateur.

Cette **attestation est paraphée et signée par l'utilisateur**.

L'originale est conservée par le prestataire de HTC.

Une copie est remise en main propre au locataire et vaut attestation de remise du vélo. Une autre copie est transmise à HTC.

#### ❖ **Article 5.6 – Restitution du vélo en fin de location**

Le vélo et ses équipements devront être restitués à la date prévue par le contrat. La restitution s'effectuera dans le même point relais que celui choisi pour la remise.

Lors de la restitution, l'utilisateur doit rendre le vélo **parfaitement propre** en veillant à ne pas mettre de l'humidité dans le moteur, la batterie ou la console.

Les équipements annexes devront également être rendus dans un état de propreté irréprochable.

Les consignes de nettoyage sera indiquée dans la note explicative fournie lors de la remise du vélo.

Lors de la remise du vélo, le référent établit un second état des lieux du vélo à partir de l'original rempli lors de la remise du vélo. Le référent veille à notifier toutes les dégradations qu'il perçoit.

Une attestation de restitution du vélo est remplie par le référent et stipule les observations sur l'état du vélo, ainsi que les éventuels commentaires de l'utilisateur. Le référents et l'utilisateur signent l'attestation en 2 exemplaires, afin d'en remettre une à l'utilisateur et une à HTC.

Dans un délai de 21 jours ouvré à compter de la restitution du matériel, le prestataire de Hautes Terres Communauté réalisera un examen plus poussé. C'est ce « check-up » plus complet qui viendra déterminer si la caution est restituée en toute ou partie à l'utilisateur en fonction des éventuelles réparations et du montant de celles-ci.

### **7. Article 6 – Jours et horaires de fonctionnement du service**

Le service sera ouvert toute l'année à partir du mois de mai 2024.

Les dates de remises et reprises des vélos en lien avec le prestataire assurant la livraison, la relation client et l'entretien seront communiqué pour chaque année civile au moins 3 mois à l'avance.

Les horaires seront communiqués au même moment que les dates de période par Hautes Terres Communauté en lien avec les horaires d'ouverture des locaux des points relais.

### **8. Article 7 – Obligations de l'utilisateur et modalité d'utilisation du vélo**

Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. L'utilisateur reconnaît que le vélo mis à sa disposition par Hautes Terres Communauté, est en bon état de fonctionnement au moment de son retrait, et qu'il dispose d'une notice d'utilisation et de préconisation d'entretien remise à la signature du contrat.

Il s'engage dès lors à l'utiliser et l'entretenir avec soin, et à le rapporter, avec l'ensemble des accessoires, à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

Le vélo étant placé sous la responsabilité de l'utilisateur, il lui est recommandé de procéder, préalablement à son utilisation, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents, et notamment (liste non-limitative) :

- La bonne fixation de la selle, des pédales et du porte-bagage ;
- Le bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage ;
- Le bon état général du cadre et des pneumatiques.

En aucun cas l'utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'immobilisation du vélo loué par Hautes Terres Communauté durant la période de location.

Le bénéficiaire s'engage à respecter et entretenir le matériel qui lui a été confié et à éviter la surcharge ou le démontage du vélo.

Il est recommandé à l'utilisateur de suivre les démarches de sécurité suivantes :

- **De vérifier la pression des pneus et leur gonflage,**
- **De nettoyer régulièrement le vélo** en respectant les consignes données lors de l'état des lieux de remise,
- **De recharger la batterie régulièrement,**
- **De circuler sur un réseau de chemins et de routes adaptés** à la pratique VTC,
- **De stationner le vélo de manière sécurisée** (cadre et roue attaché à un support fixe à l'aide de l'antivol fourni par la communauté de communes)
- **De conduire de manière prudente** le vélo et respecter le code de la route,
- **De porter un casque** lors de l'utilisation,
- **De porter un gilet réfléchissant** (celui-ci est obligatoire hors agglomération, la nuit ou dès lors que la visibilité est faible),
- **D'être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile** qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs),
- **De contracter une assurance** contre le vol et dégradation de vélo.

Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de Hautes Terres Communauté pendant toute la durée de la location.

L'utilisateur s'interdit de sous-louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège bébé).

L'utilisateur ne peut utiliser le vélo que sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si l'utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, Hautes Terres Communauté ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable.

## 9. Article 8 – Responsabilités de l'utilisateur

L'utilisateur est **responsable de la garde du vélo et des équipements** qui lui sont confiés à compter de la date de location jusqu'à celle de la remise du matériel.

L'utilisateur supporte toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même ou à toute personne utilisant le vélo, ainsi qu'aux biens ou personnes éventuellement transportés.

Cela comprend notamment le cas d'enfant transporté sur un siège bébé monté sur le vélo par l'utilisateur.

En cas de non-respect du code de la route, l'utilisateur est responsable pénalement.

Le montant de la location n'inclut pas d'assurance pour la casse, la perte ou le vol du vélo. L'utilisateur est libre de contractualiser avec son assureur pour se couvrir pendant la période de location.

L'utilisateur reconnaît avoir souscrit une assurance responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité civile pour l'usage dudit vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers. Une attestation est fournie à Hautes Terres Communauté conformément à l'article 5.

En cas d'immobilisation du vélo durant la période de location résultant d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement du VAE n'entraînant pas la responsabilité de l'utilisateur, Hautes Terres Communauté s'engage à prolonger le contrat de location d'autant. / ou à résilier le contrat de location immédiatement à la demande de l'utilisateur.

Il sera procédé au remboursement des frais de location au prorata du temps restant à courir.

En cas de panne du vélo, Hautes Terres Communauté ne peut supporter que les frais liés aux défauts de fonctionnement ou de fabrication du vélo n'entraînant pas la responsabilité de l'utilisateur, toute dégradation ou usure anormale du vélo étant à la charge de l'utilisateur.

## **10. Article 9 – Mesures applicables en cas de dégradation du matériel ou de non-restitution**

- **Vol ou sinistre**

L'utilisateur s'engage à déclarer immédiatement à Hautes Terres Communauté tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à disposition.

En cas de vol, une déclaration auprès des services de police est obligatoire.

Le montant de la réparation ou du remplacement sera évalué par la Communauté de Communes et facturé à l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage alors à payer la somme due au plus tard 15 jours après l'émission de la facture.

- **Dégradation du matériel**

En cas de dégradation du vélo, l'utilisateur supporte le montant correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location. Le montant de la réparation ou du remplacement sera évalué par la Communauté de Communes et facturé à l'utilisateur.

- **Non-restitution**

La non-restitution du vélo et de ses accessoires à la date prévue expose l'utilisateur au dépôt d'une plainte pour vol. Le retour du vélo et de ses accessoires doit être réalisé au plus tard le dernier jour de la période de location.

Dans le cas contraire, une pénalité de 15 € par jour de retard du lendemain de la date de remise initiale s'applique.

## **11. Article 10 – Maintenance**

Toutes les actions de maintenance préventive sur les équipements sont réalisées par le prestataire. Ce qui relève de l'usure normal ne sera pas facturé par l'utilisateur, mais il est impératif que celui-ci contrôle la pression des pneus.

En aucun cas des réparations pourront être réalisées et autorisées par l'utilisateur ou un prestataire externe.

L'ensemble de l'entretien est réalisé par le prestataire de Hautes Terres communauté.

## **12. Article 11 – Loi applicable et règlement des litiges**

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française. Les tribunaux de Clermont-Ferrand sont les seuls compétents.

## **13. Article 12 – Protection des données personnelles**

Hautes Terres Communauté met en œuvre un traitement informatique de données à caractère personnel destiné à gérer la location de vélo.

Ce traitement permet le suivi de votre demande de réservation d'un vélo et celui de la location après son acceptation. Conformément à la réglementation en matière de prescription, votre demande est conservée 10 années après son examen.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 06 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Hautes Terres Communauté :

- Voie postale sis 4 rue du Faubourg Notre-Dame 15 300 Murat
- Téléphone au 04 71 20 22 62
- Voie électronique à l'adresse suivante : [contact@hautesterres.fr](mailto:contact@hautesterres.fr)

Hautes Terres Communauté a nommé un délégué à la protection des données conformément à l'article 37 du Règlement Général sur la Protection des Données, que vous pouvez contacter à l'adresse suivante : [dpcit@cantal.fr](mailto:dpcit@cantal.fr)

Hautes Terres Communauté s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au regard des risques d'accès accidentels, non autorisés ou illégaux, de divulgation, d'altération, de perte ou encore de destruction des données personnelles vous concernant.

En aucun cas, vos données communiquées, ne feront l'objet d'une vente, d'un échange ou d'une location à des tiers, même à titre gratuit.

Vous êtes toutefois informés qu'elles pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

#### 14. Article 13 – Prise d'effet et modification

Les présentes dispositions sont applicables à compter du **1<sup>er</sup>/05/2024**.

Le présent règlement est disponible dans les bureaux des Maisons France Services de Hautes Terres Communauté ainsi que dans les bureaux de Hautes Terres Tourisme et sur le site internet <https://www.hautesterres.fr/territoire-vie-facile/mobilite/>

Hautes Terres Communauté se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les dispositions du présent règlement et du barème tarifaire.

Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet et au siège de Hautes Terres Communauté, ainsi que dans les Maisons de Services et bureaux de Hautes Terres Tourisme.

#### 15. Article 14 – Réclamation

Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante :

**Service Mobilité**

Hautes Terres Communauté  
4 rue du Faubourg Notre-Dame  
15300 Murat

Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de fin de location. Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà de ce délai.

#### 16. Article 15 – Engagement d'utilisation de l'utilisateur

En signant le présent contrat, l'utilisateur s'engage auprès de Hautes Terres Communauté à utiliser le VTC à assistance électrique de manière régulière. L'objectif avec ce prêt est de proposer une alternative efficace à la voiture individuelle et à encourager les utilisateurs à passer à l'achat d'un VAE.

**PARTIE 5 :**  
**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**  
**POUR LA REGIE PUBLICITAIRE**  
**DE L'OFFICE DE TOURISME**

## 1. Objet

Les présentes conditions particulières de vente régissent la vente d'espaces publicitaires dans les éditions de l'Office de Tourisme des Hautes Terres.

## 2. Formats et Tarifs

Les formats disponibles incluent des pages complètes, demies pages et quart de pages, avec des tarifs variables selon l'emplacement et la taille. Les tarifs sont détaillés sur le site officiel de la régie publicitaire.

## 3. Réservation et Paiement

La réservation des espaces publicitaires doit être effectuée au moins 30 jours avant la date de publication. Le paiement est dû à la réservation.

## 4. Conception Graphique

La conception graphique des annonces n'est pas incluse dans le tarif de l'espace publicitaire. L'annonceur peut fournir son propre visuel ou solliciter les services de conception graphique de l'Office de Tourisme, moyennant un coût supplémentaire.

## 5. Livraison des Matériels Publicitaires

Les fichiers publicitaires doivent être fournis au format spécifié par l'Office de Tourisme au moins 15 jours avant la date de publication.

## 6. Validation et Modifications

Toute publicité est soumise à validation par l'Office de Tourisme. L'Office se réserve le droit de refuser toute publicité jugée non conforme ou inappropriée. Les modifications après validation peuvent entraîner des frais supplémentaires.

## 7. Responsabilité

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions dans les publicités fournies par l'annonceur. L'annonceur est seul responsable du contenu de sa publicité et garantit qu'il ne viole aucun droit de tiers.

## 8. Annulation

En cas d'annulation par l'annonceur, 50 % du montant de l'encart publicitaire sera retenu à titre de frais d'annulation. Toute annulation doit être notifiée par écrit.

## 9. Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de l'Office de Tourisme.

Pour plus de détails, veuillez consulter les informations disponibles sur le site de la régie publicitaire des Hautes Terres.

**PARTIE 6 :**  
**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**  
**POUR LA LOCATION DE STAND**  
**LORS DES EVENEMENTS ORGANISES**  
**PAR L'OFFICE DE TOURISME**



## 1. Objet

Les présentes conditions particulières de vente régissent la location de stands lors des événements organisés par l'Office de Tourisme des Hautes Terres.

## 2. Réservation et Tarifs

La réservation des stands doit être effectuée au moins 30 jours avant l'événement. Les tarifs varient selon la taille et l'emplacement des stands, comme précisé sur le site officiel de l'Office de Tourisme.

## 3. Paiement

Le paiement est dû à la réservation du stand.

## 4. Installation et Démontage

Les exposants peuvent installer leurs stands la veille ou le jour même de l'événement, selon les instructions fournies par l'Office de Tourisme. Le démontage doit être effectué immédiatement après la clôture de l'événement.

## 5. Responsabilité

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dommage aux biens des exposants. Les exposants sont responsables de leur matériel et doivent souscrire à une assurance appropriée.

## 6. Annulation

En cas d'annulation par l'exposant, 50 % du montant de la location du stand sera retenu à titre de frais d'annulation. Toute annulation doit être notifiée par écrit.

## 7. Sécurité et Conformité

Les exposants doivent respecter les règles de sécurité et les consignes de l'Office de Tourisme. Les stands doivent être conformes aux normes en vigueur et ne pas gêner les autres exposants ou visiteurs.

## 8. Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de l'Office de Tourisme.

Pour plus de détails, veuillez consulter les informations disponibles sur le site de Hautes Terres Tourisme.