

CONDITIONS GENERALES DE VENTE **de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025**

SPL Destination Thonon (également appelé l'Office de tourisme ci-dessous) est une Société Publique Locale au capital de 100 000 euros, dont le siège social est situé au Château de Sonnaz, 2 rue Michaud, 74200 Thonon-les-Bains.

Elle est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Thonon-les-Bains sous le numéro de SIRET 929 770 337 00012.

La SPL Destination Thonon est également immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours (Atout France) sous le numéro IM074250002. Son numéro de TVA intracommunautaire est FR72 929770337.

Pour toute demande, vous pouvez contacter la SPL Destination Thonon par email à l'adresse thonon@thononlesbains.com ou par téléphone au 04 50 71 55 55.

Préambule

Conformément à l'article R.211-4 du Code du tourisme, les présentes conditions particulières de vente (ci-après « CPV ») ont pour objet d'informer les clients de la SPL Destination Thonon préalablement à la conclusion de tout contrat portant sur la vente de forfaits et de services touristiques. En application de l'article L.211-9 du Code du tourisme, ces informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu entre les parties et ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord exprès de celles-ci. La SPL Destination Thonon se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes CPV à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Elles sont portées à la connaissance du client lors de la réservation et sont disponibles à tout moment à l'accueil de l'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains ainsi que sur le site internet www.thononlesbains.com.

Définitions :

Aux fins des présentes Conditions Particulières de Vente (CPV), les termes ci-après auront la signification suivante :

- **Client** : Toute personne physique majeure et juridiquement capable ou toute personne morale, qui procède à une réservation ou à l'achat d'un bien ou d'une prestation de services auprès de l'Office de Tourisme.
- **Prestation** : tout service proposé, commandé ou réservé par ou via l'Office de Tourisme, incluant notamment (sans que cette liste soit limitative) : prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de forfaits touristiques, de services de voyage, d'activités sportives ou culturelles, de visites guidées ou touristiques, de pass activités, de services divers et de billetterie.
- **Prestataire** : toute personne physique ou morale fournissant les prestations réservées ou achetées par le Client, dont la commande ou la promotion est assurée par l'Office de Tourisme.
- **Forfait touristique** : combinaison d'au moins deux types de services de voyage au sens de l'article L.211-2 II. A du Code du tourisme, vendue ou proposée à la vente à un prix tout compris.
- **Séjour** : période de voyage ou de vacances, au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme, pouvant combiner plusieurs prestations touristiques (hébergement, transport, activités, etc.) proposées ou organisées pour un même déplacement ou dans un même lieu.
- **Prestation sèche** : service de voyage vendu isolément, ne constituant pas un forfait touristique.

1. Formation du contrat

1.1. Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par la SPL Destination Thonon implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2. Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation doit être formulée par écrit auprès de l'Office de tourisme, soit sur place, soit par courriel à l'adresse thonon@thononlesbains.com, soit par courrier postal à l'Office de tourisme de Thonon-les-Bains, Château de Sonnaz, 2 rue Michaud, 74200 Thonon-les-Bains. Cette disposition s'applique également pour la réservation ou l'achat de cartes et box cadeau proposées par l'Office de tourisme.

En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur le prix, la nature et les caractéristiques des prestations commandées et avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations, il peut

CONDITIONS GENERALES DE VENTE **de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025**

solliciter préalablement à toute passation de commande des informations complémentaires auprès de l'Office de tourisme. Avant confirmation de la réservation, le Client peut demander des modifications ou l'annulation de sa commande. L'Office de tourisme se réserve le droit de proposer des alternatives en cas d'indisponibilité ou d'impossibilité de réaliser la prestation demandée.

Toute commande sera considérée comme définitive uniquement après :

- Pour les clients individuels :
 - La validation du bulletin de commande via notre site internet ou la réception du contrat ou de la proposition complétés, datés et signés, sous réserve de la confirmation par l'Office de tourisme en fonction de la faisabilité technique, des places disponibles et, le cas échéant, d'un nombre minimum de participants.
 - Le paiement intégral du montant total au moment de la réservation.
- Pour les groupes, les séjours groupes et les séjours individuels :
 - La réception d'un contrat, datés et signés, sous réserve de la confirmation par l'Office de tourisme en fonction de la faisabilité technique, des places disponibles et, le cas échéant, d'un nombre minimum de participants.
 - Le versement d'un acompte correspondant à 30 % du montant total des prestations, condition indispensable à la confirmation de la réservation.
 - Le solde peut être réglé après la prestation, sauf accord spécifique précisant un délai de paiement anticipé.

Les éléments du contrat ou de la proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent sur les présentes conditions particulières de vente, sans préjudice des dispositions légales en vigueur.

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

Dans certains cas, notamment en cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de tout autre problème lié au compte du client, l'Office de tourisme se réserve le droit de bloquer la commande jusqu'à résolution complète du problème.

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

Après confirmation de la réservation, l'Office de tourisme adresse au client un bon d'échange ou une facture pour chaque prestation réservée. Ce document mentionne le lieu et l'horaire de rendez-vous ainsi que les coordonnées des prestataires et/ou des guides.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de tourisme, y compris les cartes et box cadeau, et compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées au-delà de la date d'échéance indiquée sur le contrat ou le bon d'échange. Le Client doit se présenter à la date et à l'heure précisées sur le contrat de réservation ou le bon d'échange, muni de ce dernier pour pouvoir bénéficier de la prestation, de la carte ou de la box cadeau réservée.

2.1. Pour les séjours avec hébergement

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

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

individuelle". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit. Pour les séjours avec hébergement, le Client fait parvenir à l'Office de tourisme au plus tard trente jours avant la première Prestation la liste complète nominative et par type de chambre des participants.

2.2. Pour les trajets en autocar et pour les circuits touristiques en petit train

Les passagers doivent se conformer aux consignes et directives du conducteur et respecter les règles imposées, notamment attacher leur ceinture de sécurité lorsque celle-ci est présente (obligatoire dans le cadre du Code de la route), ne pas fumer ou vapoter, ne pas encombrer le passage ni distraire le conducteur, et demander l'autorisation avant de lui parler. Les passagers devront également respecter les horaires au départ ainsi qu'après chaque pause. En cas de retard entraînant la perte de la prestation, aucun remboursement ne sera effectué. L'Office de tourisme n'est pas responsable des effets personnels oubliés ou volés, sauf faute avérée.

2.3. Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'office de tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Certaines visites peuvent comporter des restrictions d'âge ou des recommandations spécifiques pour les enfants et adolescents, indiquées sur la fiche produit. Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités, nous vous recommandons de contacter l'office de tourisme préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

- Pour les groupes déjà constitué : Sauf indication contraire, la taille des groupes pour les visites guidées est au maximum de 30 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un deuxième guide est obligatoire. Une marge de $\pm 10\%$ peut être acceptée en accord avec le guide, en fonction des contraintes logistiques et de sécurité. Le nombre définitif de participants est à communiquer à l'Office de tourisme une semaine avant la prestation. Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques sont invitées à se signaler lors de la réservation afin que nous puissions vérifier l'accessibilité ou proposer une adaptation.
- Pour les individuels : les groupes constitués d'individuels doivent compter au minimum 6 personnes et au maximum 20 personnes. Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques sont invitées à le préciser lors de la réservation, afin que nous puissions vérifier les conditions d'accessibilité et, le cas échéant, proposer une adaptation adaptée.

2.4. Pour les activités avec consommation

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à la SPL Destination Thonon et/ou au prestataire avant consommation. Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que la SPL Destination Thonon et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation. La consommation d'alcool est strictement réservée aux personnes majeures et peut nécessiter la présentation d'une pièce d'identité. Les horaires et les menus sont donnés à titre indicatif dans le programme et peuvent être modifiés selon les impératifs imposés par les Prestataires. Le nombre définitif de participants est à communiquer à l'Office de tourisme deux semaines avant la Prestation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE **de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025**

2.5. Pour les réservations d'activités culturelles, nautique, sportive et touristique

Pour toute activité culturelle, touristique, sportive ou nautique, le client doit se présenter le jour et aux horaires prévus. Les horaires, lieux et programmes peuvent être modifiés pour des raisons techniques, météorologiques, de sécurité ou de force majeure. En cas d'annulation du prestataire ou de l'office de tourisme sans prestation équivalente, le montant versé sera remboursé sans autre indemnité. Dans le cas d'une prestation sèche réalisée par un prestataire et commercialisée par la SPL Destination Thonon, les conditions générales de vente du prestataire prévalent sur celles de l'Office de Tourisme. Chaque participant doit respecter les consignes de sécurité et utiliser correctement le matériel mis à disposition. Certaines activités peuvent nécessiter une bonne condition physique (efforts prolongés, accès restreints, immersion en eau, etc.) : le client doit s'assurer de ses aptitudes avant la réservation. Certaines activités peuvent comporter des restrictions d'âge ou des recommandations spécifiques pour les enfants et adolescents, indiquées sur la fiche produit ou communiquées lors de la réservation. Les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents, tuteurs ou accompagnateurs. Sauf mention contraire, le nombre minimal ou maximal de participants est indiqué sur la fiche produit ou lors de la réservation. Le nombre définitif doit être communiqué une semaine avant l'activité. Les personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers doivent se signaler à la réservation.

2.6. Box et carte cadeau

Les cartes et box cadeau sont valables uniquement pour les prestations mentionnées et jusqu'à la date indiquée. Elles ne peuvent être prolongées ni remboursées, sauf disposition légale contraire. Le bénéficiaire doit présenter la carte ou le bon d'échange au moment de la prestation. La réservation préalable auprès de l'Office de tourisme ou du prestataire est obligatoire et soumise aux mêmes conditions que les prestations classiques (horaires, capacité, sécurité). Les cartes et box cadeau ne peuvent être échangées contre des espèces ou un autre produit, et l'Office de tourisme n'est pas responsable en cas de perte ou de vol.

3. Conditions spécifiques au service de billetterie

L'Office de Tourisme propose un service de billetterie de services touristiques et de loisirs. Les billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le billet ou confirmation de commande. En confirmant définitivement sa commande au guichet ou sur le site internet, le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable au billet. Sauf dispositions contraires, tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable, même en cas de vol ou de perte. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra être demandée au Client, elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

En cas de vente à distance, l'Office de Tourisme procède à la livraison de la commande à l'adresse de livraison et selon le mode de livraison sélectionné par le Client lors de sa commande sur le site. Les différents modes, lieux et pays et délais estimés de livraison proposés par l'Office de Tourisme sont accessibles sur demande au 04 50 71 55 55 ou par mail : thonon@thononlesbains.com. La commande peut également être retirée par le Client au guichet de la SPL Destination Thonon sur présentation de l'email de confirmation de la commande. La SPL Destination Thonon se décharge de toute responsabilité quant un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, décisions administratives et refusera le remboursement de la commande, sauf dispositions particulières. Lors de la réception, par le Client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au Client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa commande.

Le Client doit se présenter au lieu et heure de rendez-vous stipulé sur son document de réservation. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard, un report d'activité pourra être proposé au Client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le Client est responsable de son retard et aucun remboursement ne sera effectué.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

4. Rétractation

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

5. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation, et le cas échéant la taxe de séjour. Les prix peuvent également être révisés en cas de modification réglementaire ou économique affectant directement le coût des prestations.

5.1. Révision du prix

En raison de la situation frontalière et du recours à certains prestataires facturant en francs suisses, les tarifs peuvent être révisés en fonction de l'évolution du cours de l'euro. Les tarifs peuvent aussi être ajustés en cas de modification des taxes ou de frais obligatoires liés aux prestations. Le client peut à tout moment demander à l'Office de tourisme un justificatif relatif à cette révision.

6. Paiement

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

Le paiement s'effectue :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Office de tourisme de Thonon, 2 rue Michaud 74200 Thonon-les-Bains, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.
- Par chèque bancaire uniquement pour les groupes : libellé à l'ordre de SPL Destination Thonon, le client pouvant être amené à justifier de son identité (CNI ou passeport).
- Par virement bancaire : coordonnées IBAN communiquées sur la facture et/ou le contrat. Les frais éventuels liés aux virements internationaux ou à certaines opérations bancaires sont à la charge du client.
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de tourisme de Thonon et sur le site internet via un système sécurisé (protocole SSL couplé à de la monétique), garantissant la confidentialité des données.
- Par paiement en ligne : via le lien sécurisé communiqué au client lors de la confirmation de la réservation.
- Par chèques vacances : en partie ou en totalité. Aucun rendu de monnaie ne sera effectué.
- Par carte cadeau ou box cadeau émise par la SPL Destination Thonon : utilisable dans la limite de validité et selon les conditions figurant sur le support. En cas de montant supérieur à la valeur de la carte ou du coffret, le complément devra être réglé par un autre moyen de paiement. En cas de montant inférieur, aucun remboursement, rendu de monnaie ou avoir ne pourra être effectué sur le solde restant.

En cas de retard de paiement de l'acompte ou du solde, la SPL Destination Thonon se réserve le droit d'annuler la réservation, après mise en demeure restée sans effet, et sans préjudice de toute indemnité due. À défaut de règlement complet à l'échéance convenue, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client. Tout paiement est considéré comme définitif dès son encaissement effectif. Toute erreur dans le montant réglé devra être signalée immédiatement à la SPL Destination Thonon.

La SPL Destination Thonon adressera une facture au client après confirmation définitive de l'inscription.

7. Condition d'annulation

Un arrangement amiable sera toujours privilégié. A défaut des conditions particulières d'annulation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

7.1. Du fait du client

➤ Séjour groupes et individuels

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

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par écrit par email à commercial@thononlesbains.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à la SPL Destination Thonon en mentionnant le numéro de devis correspondant.

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

- Plus de 30 jours avant la date du séjour, le client sera intégralement remboursé des sommes versées sauf frais de dossier mentionné à l'article 6.2
- Entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50% du prix de la prestation ainsi que les frais de dossier,
- A partir de 14 jours et moins avant le début du séjour : il sera retenu 100% du prix de la prestation,

En cas de non-présentation du client ou retard (cf. article retard), aucun remboursement ne sera accordé.

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

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre la SPL Destination Thonon et le client.

Il est précisé que les éventuels frais déjà engagés auprès de prestataires externes (transport, billetterie, activités, etc.) et non récupérables resteront à la charge du client.

Dans le cas d'une vente de prestation sèche réalisée par un prestataire et commercialisée par la SPL Destination Thonon, les conditions générales de vente du prestataire prévalent sur celles de l'Office de Tourisme.

➤ Individuels : vente au comptoir ou sur la boutique en ligne (hors séjours et forfait touristique)

Toutes les demandes d'annulation totales ou partielles doivent être faites au guichet ou être adressées par écrit à la SPL Destination Thonon en mentionnant le numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation. Un accord amiable est toujours privilégié. Toutefois, les règles qui s'appliquent en l'absence d'un accord sont celles-ci :

Pour les prestations d'activités :

- Annulation plus d'une semaine en amont : proposition de changement de date et si impossible remboursement total de la prestation
- Annulation entre une semaine et 48h avant sans justificatif : proposition de changement de date et si impossible retenue de 25% du prix de la prestation. Si justificatif : remboursement total de la prestation
- Annulation moins de 48h avant la prestation sans justificatif : proposition de changement de date et si cela n'est pas possible aucun remboursement n'est effectué. Il en sera de même si le Client bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas ou en retard pour la réalisation de celles-ci.
- Annulation moins de 48h avant la prestation avec justificatif : seuls les justificatifs médicaux ou d'annulation du séjour sont considérés comme valables : proposition de changement de date et si cela n'est pas possible, remboursement.

Par ailleurs, en cas de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement. En outre, en cas de nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui de la première réservation.

Pour la billetterie ou les Prestations isolées ne dépendant pas de nos services et pour le(s)quel(s) la SPL Destination Thonon n'est que revendeur : aucun remboursement n'est prévu par la SPL Destination Thonon, les conditions appliquées sont celles données par l'organisateur et convenu dans la convention.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

7.2. Frais de dossier pour les séjours groupes et séjour uniquement

Les frais de dossier, d'un montant de 10€, couvrant les coûts administratifs liés à la réservation, restent acquis au prestataire en cas d'annulation par le client, quelle qu'en soit la cause et le délai.

7.3. Du fait de la SPL Destination Thonon

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

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

- Autre cas d'annulation par la SPL Destination Thonon

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

7.4. Cas de force majeure

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

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt. Dans ce cas, aucune des parties ne pourra prétendre à une indemnité.

7.5. Remboursement pour annulation.

En dehors d'un accord entre la SPL Destination Thonon et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'office de tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Les remboursements seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la réception par l'Office de tourisme du RIB ou de tout autre moyen de paiement fourni par le client.

8. Modification

8.1. Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à commercial@thononlesbains.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de la part de la SPL Destination Thonon. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme s'efforcera, dans la mesure du possible, d'être à disposition du client pour étudier toute modification contractuelle ou toute demande de

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

prestations complémentaires, sans que cela constitue une obligation contractuelle ou une garantie de disponibilité permanente. Les demandes de modification peuvent entraîner des frais supplémentaires, qui seront communiqués au client avant toute validation. Ces modifications ne pourront être acceptées que dans la limite des disponibilités. Les éventuels frais déjà engagés auprès de prestataires externes (transport, billetterie, etc.), non récupérables, resteront à la charge du client.

8.2. Modification du fait de la SPL Destination Thonon

Conformément à l'article L211-13 du Code du tourisme, la SPL Destination Thonon peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat, autres que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme. La modification unilatérale de l'Office de tourisme sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévue dans le contrat (conditions climatologiques, nombre de participants insuffisant, disponibilités du prestataire selon son activité ...) et que le client en est informé dans les plus brefs délais, de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou entraînant une hausse du prix supérieure à 8%, le client sera informé dans les meilleurs délais, par écrit et de manière claire, des conséquences de la modification sur le prix et les conditions du séjour. Le client pourra ainsi donner son accord ou son refus dans un délai raisonnable, qui lui sera indiqué. En cas d'absence de réponse dans ce délai, il sera considéré que le client refuse la modification. Dans ce cas, l'Office de tourisme proposera une prestation de remplacement, dont le prix éventuel sera communiqué au client.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité ou une diminution du coût, le client pourra prétendre à une réduction de prix proportionnelle.

En cas de résolution du contrat par le client suite à une modification majeure, et si celui-ci n'accepte pas la prestation de substitution proposée, l'Office de tourisme proposera dans un premier temps un avoir d'une durée de validité d'un an. Si le client ne souhaite pas bénéficier de cet avoir, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués dans les meilleurs délais, et en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter de la réception par l'Office de tourisme des coordonnées bancaires ou du moyen de remboursement du client, sans préjudice d'un dédommagement éventuel selon l'article L211-17 du Code du tourisme.

9. Retard / dépassement d'horaire

- Du fait du client : Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu de rendez-vous, le client s'engage à se présenter à l'heure convenue. En cas de retard, le client doit en informer la SPL Destination Thonon dans les plus brefs délais, par téléphone au 04 50 71 55 55 (aux horaires d'ouverture du standard), ou directement le prestataire au numéro indiqué sur la confirmation de réservation ou sur le bon d'échange transmis par l'Office de Tourisme. Les prestations non consommées du fait d'un retard du client restent intégralement dues et ne donneront lieu à aucun remboursement. Selon les contraintes d'organisation, la prestation pourra être écourtée ou maintenue dans sa durée initiale, à la seule appréciation du prestataire. En cas de retard important rendant impossible tout ou partie de la réalisation de la prestation, la SPL Destination Thonon et/ou le prestataire ne pourra être tenus pour responsables. Tout dépassement d'horaire imputable au client et entraînant un surcoût (heures supplémentaires, frais de transport, etc.) restera à la charge exclusive du client
- Du fait du prestataire : En cas de retard du prestataire, la prestation sera maintenue dans sa durée initiale, dans la mesure du possible. Si les contraintes horaires du client ne permettent pas le déroulement complet de la prestation, un dédommagement financier pourra être accordé sur demande du client, calculé au prorata du temps de prestation perdu, à condition que le retard soit non justifié par un cas de force majeure ou un motif légitime, et qu'il excède dix (10) minutes.

10. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et **par écrit (courriel avec accusé réception ou lettre recommandée avec accusé de réception)**, informer la SPL Destination Thonon de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

cette cession. Le cessionnaire devra transmettre à la SPL toutes les informations nécessaires à l'exécution correcte de la prestation.

La SPL Destination Thonon informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par la SPL Destination Thonon du fait de la cession du contrat. La cession ne sera considérée comme effective qu'après confirmation écrite de la SPL Destination Thonon.

11. Responsabilités

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

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

Le client informe l'office de tourisme immédiatement au moment de la prestation ou dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. La SPL Destination Thonon ne pourra être tenue pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement. Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat la SPL Destination Thonon remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si la SPL Destination Thonon ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

La SPL Destination Thonon ne pourra être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des effets personnels du client au cours de la prestation. En tout état de cause, la responsabilité de la SPL Destination Thonon ne saurait excéder les plafonds prévus par la législation applicable.

12. Assurance

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

13. Protection des données personnelles

La SPL Destination Thonon est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletters, de promotions et sollicitations, ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Conformément au RGPD, vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits auprès du responsable du traitement des données en adressant un courriel à communication@thononlesbains.com ou par courrier à l'adresse de la SPL Destination Thonon, en justifiant de votre identité. Sauf avis contraire de votre part, votre adresse e-mail sera ajoutée à notre liste de diffusion pour l'envoi de la newsletter de la SPL Destination Thonon. Vous pouvez refuser cette inscription en cochant la case correspondante ci-dessous :

☐ Je ne souhaite pas être inscrit à la newsletter de la SPL Destination Thonon.

Sauf limitation ou opposition de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser vos informations pour vous faire parvenir les documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
de la SPL DESTINATION THONON au 05/10/2025

14. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site de la SPL Destination Thonon causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Par ailleurs, des photos et vidéos peuvent être prises lors des prestations organisées par la SPL Destination Thonon ou ses prestataires, à des fins promotionnelles, de communication ou de documentation. En participant à une prestation, le client autorise l'utilisation de son image sur ces supports, sauf opposition expresse et formulée par écrit avant ou pendant la prestation.

15. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par la SPL Destination Thonon pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. La SPL Destination Thonon archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

16. Réclamation / Litige

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à la SPL Destination Thonon par courriel à thonon@thononlesbains.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

La réclamation doit préciser les détails de la prestation concernée, sa date et le numéro de devis.

Après avoir saisi notre Service commercial, et en l'absence d'accord trouvé dans un délai de 60 jours ou si la réponse apportée n'est pas jugée satisfaisante, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige. Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Thonon-les-Bains pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

16. Conclusion

En confirmant sa réservation, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente, en comprendre l'ensemble des termes et les accepter sans réserve. La validation de la réservation, qu'elle soit effectuée en ligne, par courrier ou par tout autre moyen, vaut acceptation des présentes CPV.

Ces Conditions Particulières de Vente constituent l'intégralité de l'accord entre le client et la SPL Destination Thonon. Elles sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution relève des juridictions compétentes telles que mentionnées à l'article 15.

La SPL Destination Thonon remercie le client pour sa confiance et lui souhaite une expérience enrichissante lors de ses prestations.

Pour toute question relative aux présentes Conditions Particulières de Vente ou à vos réservations, vous pouvez contacter la SPL Destination Thonon :

- Par téléphone : 04 50 71 55 55
- Par e-mail : communication@thononlesbains.com
- Par courrier : SPL DESTINATION THONON, Château de Sonnaz 2 rue Michaud, 74200 Thonon-les-Bains.

Les présentes Conditions Generales de Vente sont applicables à compter du 6 octobre 2025.