



VALLÉES DE GAVARNIE

PYRÉNÉES

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

-

### AGENCE TOURISTIQUE DES VALLEES DE GAVARNIE

---

#### *Preamble*

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont éditées par l'Office de Tourisme Communautaire des Vallées de Gavarnie (ci-après nommé Agence Touristique des Vallées de Gavarnie), Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC), immatriculé au registre des opérateurs de voyage et de séjours, dans le cadre du CODE DU TOURISME Article R.211-21. Elle assure la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général. Elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

*Vu la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et modernisation des services touristiques,  
Vu le décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi du 22 juillet 2009,  
Vu le certificat d'immatriculation délivré par Atout France en date du 21 décembre 2010 autorisant l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie à exercer ses activités de vente d'activités de loisirs et de séjours – agrément n° IM065170004*

Le siège social se trouve :

#### **Agence Touristique des Vallées de Gavarnie**

Terrasse Jacques Chancel  
15 Place de la République  
65 400 Argelès-Gazost

Site : [www.valleesdegavarnie.com](http://www.valleesdegavarnie.com)

Téléphone : +33 (0)5 62 97 00 25

Contact e-mail : [infotourisme@valleesdegavarnie.com](mailto:infotourisme@valleesdegavarnie.com)

Garantie financière : APST Paris

Assurance RCP : SMACL n°303065/T

---

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

### Article 1.1 – Le vendeur

Il désigne l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie, Office de Tourisme Communautaire, et qui propose à la vente des prestations touristiques.

### Article 1.2 – Le client

Il désigne la personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la prestation touristique, selon que le client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

### Article 1.3 – Le bénéficiaire ou participant

Il désigne la personne physique qui consomme la prestation touristique achetée par le client auprès du vendeur.

### Article 1.4 – Le partenaire

Il désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le vendeur au client, et lié à l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie par un contrat de partenariat et de commercialisation.

### Article 1.5 – Les "box"

Elles désignent les « coffrets » composés d'une ou plusieurs activités, voire un hébergement et sont proposées sur la boutique en ligne des Vallées de Gavarnie où les clients peuvent passer commande.

### Article 1.6 – Les bons cadeaux

Ils désignent des cartes physiques prépayées sur lesquelles se trouvent une somme d'argent définie. Cette somme d'argent peut être exclusivement dépensée en une seule fois dans les points d'information touristiques des Vallées de Gavarnie

### Article 1.7 – Les prestations sèches

Elles désignent les prestations uniques ou packagées, portant sur une activité ou une prestation touristique en particulier. Ces prestations sont proposées sur la boutique en ligne et au comptoir des points d'information touristique de l'Agence touristique des Vallées de Gavarnie.

## ARTICLE 2 – MODALITÉS DE RÉSERVATION

### Article 2.1 - Informations précontractuelles

- Pour chaque type de réservation en ligne listée ci-dessous, le client est responsable des achats qu'il engage et des conditions spécifiques liées à chaque activité ou prestation. Il reconnaît s'être informé sur les prérequis et le contenu des prestations et des présentes conditions générales et particulières de vente.
- En achetant une prestation sur la boutique en ligne [valleesdegavarnie.com](http://valleesdegavarnie.com), le client s'assure de l'exactitude des renseignements concernant ses données personnelles (conformément à l'article 1316-1 du code civil), le choix de la prestation, la date choisie et le créneau horaire.
- 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 d'hébergement, 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. L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie 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.

### Article 2.2 - Canaux de vente des prestations

- Les "box" sont réservables uniquement en ligne. Seules les prestations sèches et les bons cadeaux peuvent être vendus soit au comptoir soit en ligne.

## ARTICLE 3 – FORMATION DES CONTRATS

### Article 3.1 - Les Box

- Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Box proposé sur la boutique en ligne et selon le processus et les étapes indiquées lors d'un achat en ligne. Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Box. Une fois le panier rempli, le client a la possibilité de vérifier le(s) produit(s) sélectionné(s) et le(s) prix grâce à une étape récapitulative. La modification du panier d'achat peut être réalisée à ce moment. Une fois la commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en suivant la procédure prévue à cet effet sur la boutique en ligne. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil.
- À compter de cette action :
  - le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales et Particulières de vente pleinement et sans réserve, et ;
  - la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière.



## VALLÉES DE GAVARNIE

PYRÉNÉES

- Dans les 5 jours ouvrés suivant la commande par le Client, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie procède à la vérification de cette commande, et si celle-ci est validée, adresse au Client une confirmation reprenant les caractéristiques de cette dernière (Coffret(s) Box commandé(s), prix, modalités de livraison, etc).
- Il est recommandé au client de réserver le plus tôt possible avant la date souhaitée de séjour.
- Les box ne peuvent être ni échangées ni remboursées.

### Article 3.2 - Les prestations sèches

#### 3.2.1 Achat en ligne

- Le client effectue sa commande à partir du catalogue de prestations proposées sur la boutique en ligne et selon le processus et les étapes indiquées lors d'un achat en ligne. Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des prestations.  
Une fois le panier rempli, le client a la possibilité de vérifier le(s) produit(s) sélectionné(s) et le(s) prix grâce à une étape récapitulative. La modification du panier d'achat peut être réalisée à ce moment. Une fois la commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en suivant la procédure prévue à cet effet sur la boutique en ligne. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil.
- À compter de cette action :
  - le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales et Particulières de vente pleinement et sans réserve, et ;
  - la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière.
- Les prestations sèches soumises à une pré-confirmation (sorties de sports de plein-air ou autres activités) impliquent une étape supplémentaire. Une fois les prestations commandées, le prestataire partenaire valide ou non la commande pour des raisons qu'il estime légitime.

#### 3.2.1 Achat au comptoir

- Les réservations de prestations ou l'achat de billets peut avoir lieu dans un des points d'information touristique de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie suivant les horaires d'ouverture. Le Client fait part de sa demande à un(e) Chargé(e) de Relation Client d'un des points d'information touristique des Vallées de Gavarnie.
- Le chargé de relation client présente ensuite une offre correspondant aux besoins du client, tout en précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de

participants, les coordonnées.

- Pour confirmer la commande, le Client réalise un paiement, en carte bancaire, en espèces, en chèque ou en chèque vacances. En retour, le vendeur remet au Client une confirmation d'achat. À compter du paiement, la commande devient ferme et définitive, sans possibilité de modification de date ou d'horaire.

### Article 3.3 – Les bons cadeaux

- Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de prestations proposées sur la boutique en ligne et selon le processus et les étapes indiquées lors d'un achat en ligne. Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des bons cadeaux. Une fois le panier rempli, le client a la possibilité de vérifier les produits sélectionné(s) et le(s) prix grâce à une étape récapitulative. La modification du panier d'achat peut être réalisée à ce moment. Une fois la commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en suivant la procédure prévue à cet effet sur la boutique en ligne. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil.
- À compter de cette action :
  - le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales et Particulières de vente pleinement et sans réserve, et ;
  - la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes. Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière.
- Pour la vente en ligne, dans les 5 jours ouvrés suivant la confirmation de sa commande par le Client, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie procède à sa vérification, et si celle-ci est validée, adresse au Client une confirmation reprenant les caractéristiques de cette dernière (Bons cadeaux, prix, modalités de livraison, etc).
- Pour la vente au comptoir, le bon cadeau sera remis au client après encaissement de la somme due.

## ARTICLE 4 – CONDITIONS DE MODIFICATIONS OU D’ANNULATIONS

*Pour la vente en ligne ou au comptoir*

### Article 4.1 - Modification du fait de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie par tous moyens :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

### Article 4.2 - Modification ou annulation du fait du client

Toute annulation totale ou partielle d'une prestation doit être notifiée à l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie et au prestataire par écrit (soit à [reservation@valleesdegavarnie.com](mailto:reservation@valleesdegavarnie.com) ou par courrier) en indiquant le numéro de réservation, le nom du client et de la prestation et la date de réservation.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 heures avant le début d'une prestation (l'heure prise en compte est fixée selon le jour prévu de l'arrivée), une pénalité correspondant à 8% du prix TTC de la prestation annulée sera appliquée avant d'effectuer le remboursement au client de la prestation annulée.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 48 heures avant le début de la prestation il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non-présentation du client.
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 48 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non-présentation du client.

*Les prestations suivantes n'ouvrent pas droit à remboursement : les box et les bons cadeaux.*

## ARTICLE 5 – LE PRIX

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation. Sauf mention contraire, les prix figurant sur le site de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie sont affichés en euros, TTC.

### 5-1 Taxe de séjour

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour, etc.) et sont à la charge du client. Cette taxe est payable uniquement sur place, est variable d'un hébergeur à l'autre et les conditions de paiement sont définies par l'hébergeur.

### 5-2 Règlement

Pour la vente en ligne le paiement est réalisé via une interface sécurisée, développée par la compagnie Stripe. Au comptoir, le client peut réaliser un paiement par carte bancaire, en espèces, en chèque ou en chèque vacances.

## ARTICLE 6 - DURÉE DE VALIDITÉ BOX & BONS CADEAUX

- La date limite figurant sur la box ou le bon-cadeau indique au client et au bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier d'une prestation. La date limite d'utilisation est de 12 mois à compter de la date d'achat du bon cadeau ou de la box.
- L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie se réserve le droit de compléter et/ou de modifier et/ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment. En cas d'arrêt de commercialisation d'une des prestations avant la fin de sa date de validité, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie proposera au bénéficiaire un système d'échange.
- L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie ne saurait être tenu pour responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie et ce inclus les indisponibilités engendrées par un problème technique ou de disponibilité.
- En cas de non-utilisation, de perte, de vol ou de destruction du bon d'échange, ni son acheteur, ni son bénéficiaire ne pourront prétendre à son remboursement et/ou à une compensation.
- Seule la présentation de l'original du chèque cadeau ou de la box donne droit à une prestation. Les photocopies ou autres documents ne sont pas acceptés.
- Conditions de prolongation : Le chèque cadeau ou les boxes peuvent être prolongés 1 fois, pour une durée de 6 mois, sur demande auprès de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie et après acceptation de ce dernier, sous réserve de modification tarifaire.



VALLÉES DE GAVARNIE  
PYRÉNÉES

## ARTICLE 6 - RGPD & DONNEES PERSONNELLES

- Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients.
- À ce titre, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.
- 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 l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie.
- Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie 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
  - Formalisation de la relation contractuelle
  - Réalisation des prestations réservées auprès de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie
  - Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
  - Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
  - Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
  - Traitement des opérations relatives à la gestion clients
  - Communications commerciales et prospection, animation.
- Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie sont les suivantes : les salariés de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie 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.
- Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 3 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 nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas. L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie 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 l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.
- 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 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 l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie – 15 Place Terrasse Jacques Chancel – 65 400 Argelès-Gazost en



joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. 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 7 - RECLAMATIONS/LITIGES

### Article 7-1 - Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie doit être faite soit dans un des points d'information touristique des Vallées de Gavarnie durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 8 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Agence Touristique des Vallées de Gavarnie - Terrasse Jacques Chancel 15 Place de la République - 65 400 Argelès-Gazost

À défaut, aucune réclamation ne sera admise. En cas de réclamation, l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

### Article 7-3 - Litiges

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

### Article 7-4 Médiateur Tourisme et Voyages

Après avoir contacté le vendeur et à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part, dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP - 80303- 75823 Paris Cédex 17 et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site internet [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)