CONDITIONS GENERALES VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de tourisme du Val d'Amboise (EPIC : établissement public à caractère industriel et commercial) au 20 avril 2026

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes ont vocation à informer les clients de l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** préalablement à la signature du contrat.
Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.
Ces CGV pourront être modifiées et mises à jour par l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.
Les présentes CGV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** et consultables et téléchargeables sur le site internet www.amboise-valdeloire.com

1. Formation du contrat

1.1 Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, séjours, visites guidées, billetterie) proposés par l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions générales de vente (CGV).

1.2. Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** soit sur place, soit par courriel à resa@amboise-valdeloire.com soit par courrier à l'**Office de tourisme du Val d'Amboise.**
Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :
- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes générales du client prévalent à celles figurant sur les présentes CGV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, pour les groupes de la réception de la totalité de la prestation pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas et pour les individuels de la réception de la totalité de la prestation dans tous les cas.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'**Office de tourisme du Val d'Amboise**, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.
Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

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 le devis et 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 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.

2-2 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la prestation peut être annulée par l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes
CGV, 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 maritime, tout au long de la prestation.
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.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'**Office de tourisme du Val d'Amboise** 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. Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 20 personnes et maximales de *35* personnes selon le site. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire.

2-3 Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons

Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** et/ou au prestataire avant consommation (avant le séjour au moment des choix des menus transmis à l'Office de tourisme du Val d'Amboise).
Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé »et que **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28, 12° du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des offices de tourisme 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 et les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation pour les individuels et les groupes à moins de 30 jours avant le début de la prestation ou pour les groupes uniquement du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le devis. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.
Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Le paiement s'effectue :
Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de **« Trésor Public ».**
Par virement bancaire vers le ***compte du comptable public dès réception de l'avis des sommes à payer envoyé par le Trésor Public***) ou directement à **l'Office de tourisme du Val d'Amboise**.
Le Trésor public ou **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.
Dès la réservation confirmée, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :
- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à resa@amboise-valdeloire.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à **l'Office de tourisme du Val d'Amboise, quai du Général de Gaulle, 37400 Amboise.**
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications générales contractuelles :

Visites guidées groupes
Aucun remboursement ne sera effectué sauf cas de force majeure ou changement d'effectif dans la composition du groupe
Visites guidées « individuels » et achats billetterie en ligne
Les visites guidées « individuels » et les achats billetterie concernent les achats de billets pour des visites guidées ou pour des produits touristiques (billets châteaux, Billets « PASS », billets activités touristiques vendus en ligne sur le site internet de l'Office de tourisme du Val d'Amboise. A titre commercial et en dehors de toute obligation légale, l'Office de tourisme du Val d'Amboise accepte la demande d'annulation ou de correction de commande (dans le cas d'une erreur commise par le client dans le nombre de billets achetés sur le site internet) dans les conditions suivantes :

- Dans les 24 h suivant l'achat, remboursement intégral
- Après 24 h, aucun remboursement

Toutes les demandes de remboursement devront être adressées par mail à l'adresse suivante : contact@amboise-valdeloire.com ou resa@amboise-valdeloire.com. La date et l'heure du mail serviront notamment de justificatif pour un remboursement si la demande est effectuée dans les 24 H suivant l'achat.

Autres prestations : Individuels
Aucun remboursement ne sera effectué sauf cas de force majeure.
Autres prestations : Groupes hors visites guidées
Aucun remboursement ne sera effectué sauf cas de force majeure ou changement d'effectif dans la composition du groupe. En dehors de ces deux cas, les conditions sont les suivantes :
- 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix de la prestation,
- entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix de la prestation,
- entre le 20ème et le 8me jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix de la prestation,
- entre le 7ème et le 2me jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix de la prestation,
- en cas de non-présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf assurance).

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 **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** et le client.

6.2 Du fait de l'Office de tourisme du Val d'Amboise

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :
1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :
l 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
l 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
l 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.
2. Autres cas d'annulation par **l'Office de tourisme du Val d'Amboise**.
Lorsqu'avant le début de la prestation **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** 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 du Val d'Amboise**.

6.3 Cas de force majeure

Le client et **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** 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 aurale 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.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** 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 du Val d'Amboise** procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à resa@amboise-valdeloire.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de **l'Office de tourisme du Val d'Amboise**. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'Office de tourisme du Val d'Amboise

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** 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 du Val d'Amboise** sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.
Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai,

il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.
Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** ***(ou le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange)*** dans les plus brefs délais par téléphone au 02 47 57 00 69 ou au 02 47 57 09 28. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.
En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. **L'Office de tourisme du Val d'Amboise** informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'Office de tourisme du Val d'Amboise est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales 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).
L'Office de tourisme du Val d'Amboise ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes CGV, 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 du Val d'Amboise**, 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. **L'Office de tourisme du Val d'Amboise** ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.
Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** 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.

11. Assurance

Lors de votre réservation, **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'Office de tourisme du Val d'Amboise est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).
Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à resa@amboise-valdeloire.com soit par courrier à **l'Office de tourisme du Val d'Amboise**, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.
Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.
Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site 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 www.amboise-valdeloire.com causant un préjudice quelconque à **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, D213-1 et D213-2 du code de la consommation.
L'Office de tourisme du Val d'Amboise archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.
Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée **l'Office de tourisme du Val d'Amboise** par courriel : resa@amboise-valdeloire.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.
Après avoir saisi notre Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).
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 Saint-Brieuc pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article R631-3 du Code de la consommation.

IM037220004 / OFFICE DE TOURSIME DU VAL D'AMBOISE, EPIC
Tél. 02 47 57 00 69 ou 02 47 57 09 28 / quai du Général de Gaulle, 37400 Amboise
Garantie financière APST 15 rue Carnot, 75017 Paris / RCP MMA IARD - 160 rue Henri Champion, 72030 Le mans cedex
SIRET 90539271800011 / TVA intracommunautaire FR74905392718