

ALKEMIST

AVOCATS

AIDE À LA PRÉPARATION DE  
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

# PREPARATION DE VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

---

Ce document va nous permettre de préparer un projet de conditions générales de vente qui corresponde à vos activités et à votre pratique.

Vos conditions générales de vente sont l'un de vos documents commerciaux les plus importants: elles précisent tous les éléments généraux qui s'appliquent à toutes les prestations que vous vendez, qu'il s'agisse d'un forfait ou de simples services de voyages, que vous les réalisiez vous-même ou que vous déléguiez leur exécution à des partenaires de votre territoire.

Vous devez remettre vos CGV à vos clients et pouvoir justifier que vous les avez remises (obligation légale) : elles leur apportent les informations essentielles générales.

Vous devez répondre en pensant aux règles communes à toutes les prestations que vous proposez (ou au moins aux règles majoritaires).

A la fin de ce document, vous pourrez prévoir des dispositions plus spéciales, qui sont spécifiques à certaines activités: groupes, boutique, hébergements etc. Ce sont les conditions dites « particulières » de vente, car elles ne s'appliquent qu'à certaines prestations (elles dérogent aux conditions « générales »).

Vous allez trouver dans les pages qui suivent plusieurs questions qui nous aideront à déterminer vos activités et vos besoins.

Pour chaque question, une explication vous est apportée lorsque vous laissez le curseur sur le point d'interrogation associé.

Dès réception de ce document rempli, nous commencerons à mettre vos conditions générales de vente en conformité et vous adresserons un premier projet pour relecture.

Nous pourrions vous demander de préciser certains aspects et répondrons à toutes vos questions afin de parvenir à un résultat qui vous convienne.

# VOS COORDONNEES

---

**Vous allez nous indiquer les coordonnées générales de votre structure, qui doivent être présentes au début de vos CGV**



# VOS COORDONNEES

---

**Votre nom:**

**Votre forme juridique:**

**Votre numéro de RCS ou SIREN:**

**Votre ville d'enregistrement:**

**Votre adresse:**

**Numéro de téléphone:**

**Adresse courriel:**

**Nom et qualité du représentant légal:**

**Numéro d'immatriculation Atout France:**

**Nom et adresse du garant financier:**

**Nom et adresse de l'assureur de responsabilité  
civile professionnelle:**

# VOS PRESTATIONS

---

Vous allez nous indiquer quels types de prestations vous proposez



# VOS PRESTATIONS

---

**Vous commercialisez:**

**Des forfaits touristiques**

**Des prestations sèches**

**Vous réalisez certaines de vos prestations vous-même**

**Oui, de quelle nature :**

**Visites guidées**

**Hébergement**

**Autres :**

**Vous ne réalisez aucune prestations vous-même et  
avez toujours recours à des partenaires**

# VOS MODES DE VENTE ET MODALITES DE RESERVATION

---

Vous allez nous indiquer le parcours qu'empruntent les clients, pas par pas, pour réserver l'une des prestations que vous proposez, selon le mode de vente



# MODES DE VENTE ET MODALITES DE RESERVATION

---

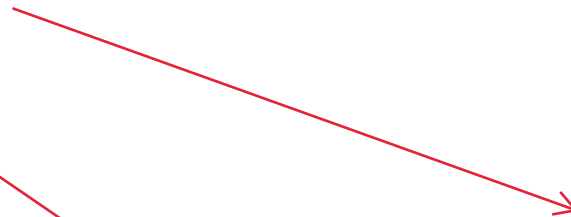
**Vous commercialisez vos prestations :**

**En ligne**



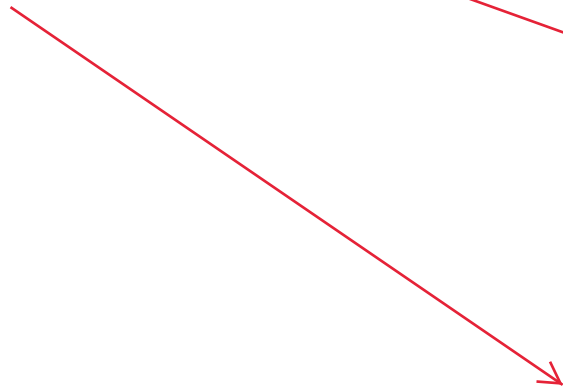
**- Les étapes de réservation sur le site internet :**

**Au comptoir**



**- Les étapes de réservations au comptoir :**

**A distance**



**- Les étapes de réservation à distance :**



# LES PRIX ET LES PAIEMENTS

---

Vous allez nous indiquer les règles de paiement et les modes de paiement que vous demandez à vos clients. Ces informations doivent figurer avec détail dans les CGV.



# LES PRIX ET LES PAIEMENTS

---

**Le prix payé par le client inclut :**

**Comment se fait le paiement et selon quel échéancier?**

**Pour les prestations suivantes:**

**l'acompte est de :            ou            à verser  
et reste du prix est à payer au plus tard**

**Le prix payé par le client exclut :**

**Pour les prestations suivantes :**

**tout est d    à la réservation.**

**Précisions :**

**Les modes de paiement acceptés sont :**

**Quid des réservations tardive ?**

# VOS CONDITIONS D'ANNULATION

---

En cas d'annulation de votre part sans motif légitime (force majeure), vous devrez rembourser au client les prestations réservées et lui verser une indemnité supplémentaire. En cas d'annulation de la part du client sans motif légitime (force majeure), vous pourrez conserver une partie de la somme payée.

Le montant que vous pourrez conserver et l'indemnité supplémentaire sont calculés selon un calendrier d'annulation que vous allez nous décrire, ou seront calculés au cas par cas selon les frais réels qu'ont entraînés l'annulation.



# Conditions d'annulation

---

Comment calculez vous vos frais d'annulation :

**Au cout réel**

**Selon des frais standards que vous définissez**

**Si vous appliquez des frais standard, selon quel échancier le faites vous ?**

# LE NOMBRE MINIMAL DE PARTICIPANTS

---

Il est possible que vous ayez un fonctionnement particulier pour les groupes, vous allez nous le détailler ici.

Vous allez également nous indiquer si pour certaines prestations un nombre minimal de participants est requis.



## Nombre minimal de participants

---

Parmi vos offres, commercialisez vous des prestations dédiées exclusivement aux groupes ou avez vous un fonctionnement différent pour les groupes:

Oui

Non

Si oui, quelles sont ces prestations :

Quel est le nombre minimale de participants pour chacune de ces prestations:

Y'a-t-il des éléments qui sont différents pour les groupes, sur tous sujets (réservation, annulation, paiement...) ?

Quelle est votre définition du groupe

# LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES

---

Les obligations de protection des données personnelles sont désormais renforcées. Elles ne s'appliquent qu'à vos clients consommateurs (pas dans vos rapports avec vos prestataires et partenaires).

Vous allez nous indiquer quelles données sont collectées et selon quelles modalités.



# LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONELLES

---

Liste des données à caractère personnel que vous collectez :

Identité et coordonnées :

- Responsable de traitement (prénom, nom et courriel):
- Nom du DPO (si vous en avez un, ce qui doit être le cas en EPIC):

Personnes ayant accès aux données :

Durée de conservation de vos données (c'est maximum 5 ans) :

Communiquez-vous les données personnelles à des personnes extérieures à votre structure, si oui lesquelles?



# LES ASSURANCES

---

**Vous n'avez pas d'obligation de proposer une assurance à vos clients (et ne pouvez les contraindre à en souscrire une).**

**Mais si vous proposez une assurance, facultative, vous devrez en donner les détails dans vos CGV.**



# LES ASSURANCES

---

**Proposez vous des assurances facultatives :**

Oui

Non

**Quels sont les modalités et délais pour souscrire à ces assurances :**

**Si, oui pour quels types de prestations ?**

# L'ACCESSIBILITE

---

**Vous allez nous indiquer quelles prestations sont (ou quelles prestations ne sont pas) accessibles aux personnes à mobilité réduite. Vous avez en effet l'obligation de prévenir de ces difficultés pour certaines personnes.**



# L'ACCESSIBILITE

---

**Les prestations que vous commercialisez sont-elles toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) ?**

Oui  
Non

**Si non, quelles sont les prestations qui ne sont PAS accessibles à ces personnes ?**

# LA BOUTIQUE

---

Vous allez nous indiquer si vous vendez des produits dans votre boutique, c'est à dire des objets ou produits physiques qui ne sont pas des prestations de tourisme.



## LA BOUTIQUE

---

**Vous commercialisez des produits (objets physiques, hors prestations touristiques) :**

Oui

Non

**Si, oui vous les commercialisez ?**

En boutique seulement

En ligne à distance

Les deux

**Quels sont (sans entrer dans le détail) les types de produits que vous commercialisez ?**

# RESOLUTION DES CONFLITS

---

En cas de contestation ou de réclamation d'un client, il doit pouvoir vous contacter aux coordonnées qui figureront dans vos conditions générales de vente.

De plus, il est obligatoire d'indiquer dans vos CGV les coordonnées d'un médiateur de la consommation qui pourra être saisi par le client si vous ne parvenez pas à résoudre le problème.



# RESOLUTION DES CONFLITS

---

Qui contacter en cas de réclamations :

Numéro(s) de téléphone :

Adresse postale :

Adresse courriel :

Etes-vous adhérent à l'une de ces structures :

ADN Tourisme (ex Offices de tourisme de France - OTF)  
Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST)  
Autre :

Aucun

Si vous n'êtes pas adhérent à OTF ou à l'APST, avez-vous un contrat avec un médiateur pour le règlement de vos litiges ?



# VOS CONDITIONS PARTICULIERES

---

Après avoir vu tous les aspects généraux de vos relations avec vos clients, nous allons nous intéresser à ce qui déroge à ces règles générales.

Il est possible que pour une ou des prestations particulières vous appliquiez des règles différentes aux règles générales. Il faudra les indiquer ici.



# CONDITIONS PARTICULIERES

---

Après avoir renseigné votre fonctionnement général dans le début de ce document, vous allez nous indiquer si certaines prestations dérogent à ces règles.

Il peut s'agir, par exemple, de conditions d'annulation différentes dans le cadre d'hébergements, ou de groupes.

Certaines règles sont-elles différentes pour les :

Groupes

Hébergements

Certaines activités

Qu'est ce qui est différent pour les groupes?

# CONDITIONS PARTICULIERES

---

Qu'est ce qui est différent pour les hébergements?

Qu'est ce qui est différent pour les autres prestations?

# VOTRE COMMERCIALISATION HORS-ZONE

---

En principe, l'Office de tourisme ne peut commercialiser des prestations que sur sa zone de compétence légale.

Si vous commercialisez sur des territoires voisins, il est possible (et très fortement recommandé) de prévoir une convention (un contrat) avec l'Office de tourisme compétent sur cet autre territoire.



# VOTRE COMMERCIALISATION HORS ZONE

---

**Commercialisez vous hors de votre zone géographique ?**

**Oui**  
**Non**

**Si oui, avez-vous prévu des conventions spéciales avec les Offices de ces zones ?**

**Oui**  
**Non**

**Si non, souhaitez-vous que nous vous fassions parvenir un devis pour la rédaction de cette convention ?**

**Oui**  
**Non**

# LES MENTIONS OBLIGATOIRES

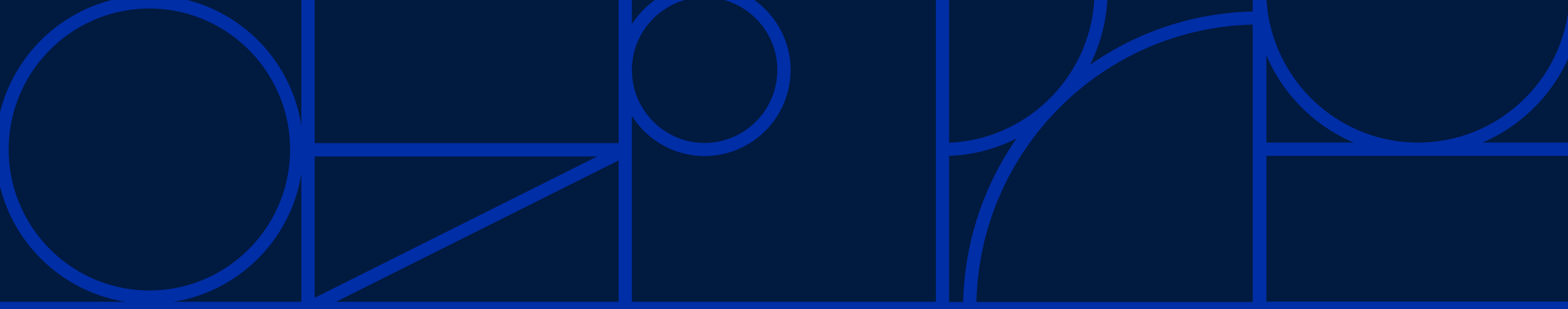
---

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire.

Nous allons vous proposer un projet de conditions générales de vente qui soit conforme à votre pratique, ou vous demander de préciser et/ou de développer certains points.

Nous incluons dans notre projet les clauses qui sont désormais obligatoires et sur lesquelles vous ne pouvez pas agir et qui sont les suivantes :

- Votre responsabilité
- Les modalités de révision du prix après signature du contrat
- L'absence de droit de rétractation
- Les conséquences de la modification du contrat par l'une des parties
- La cession du contrat
- La garantie de conformité
- La protection des données personnelles
- L'aide due au voyageur en difficulté
- Les éventuelles ventes boutique



# ALKEMIST

AVOCATS

[www.alkemist-avocats.com](http://www.alkemist-avocats.com)