



+ 33 (0)5 62 92 30 30
LUZ-TOURISME.COM
bonjour@luz-tourisme.com
@LUZ_TOURISME

SIRET : 31896425100017
20 place du 8 mai
65120 Luz-Saint-Sauveur
  

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Office de tourisme
de Luz-Saint-Sauveur

VERSION MISE À JOUR LE 29/07/2026

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 | OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes réalisées par l'Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur, qu'il s'agisse de prestations touristiques commercialisées en qualité d'intermédiaire pour le compte de partenaires ou de tiers ou de produits vendus directement par l'Office de tourisme via sa boutique. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 2 | COORDONNÉES

Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur | 20, place du 8 mai, 65120 LUZ-SAINT-SAUVEUR
Tél : 05 62 92 30 30 | Email : bonjour@luz-tourisme.com | Site web : www.luz-tourisme.com
Siret : 318 964 251 000 17

ARTICLE 3 | ASSURANCES

L'Office de tourisme est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM065180007. La garantie financière est apportée par GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUED'ASTORG, 75008 PARIS, France. L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : SMACL ASSURANCES SA (SIREN 833817224), 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79000 NIORT, France.

VENTE DE PRODUITS

ARTICLE 4 | PRODUITS

L'Office de tourisme commercialise des produits finis à son initiative pour la valorisation touristique de la destination Luz-Saint-Sauveur (textiles, accessoires, imprimés et objets souvenirs...).

ARTICLE 5 | PRIX

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils peuvent être modifiés à tout moment mais le prix appliqué est celui affiché et en vigueur au moment de l'achat ou de la commande.

ARTICLE 6 | PAIEMENT

Le règlement est exigible au moment de l'achat, en espèce ou carte bancaire. Les moyens de paiement acceptés sont affichés dans les locaux de l'Office de tourisme et sur son site internet.

ARTICLE 7 | DISPONIBILITÉS

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après la commande, le client sera remboursé des sommes versées.

ARTICLE 8 | GARANTIES LÉGALES

Les produits vendus bénéficient des garanties légales prévues par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation (garantie légale de conformité) ainsi que les articles 1641 et suivants du Code civil (garantie des vices cachés). Ces garanties ne couvrent pas les dommages résultant d'une mauvaise utilisation ou d'une usure normale.

ARTICLE 9 | DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les achats réalisés directement dans les locaux de l'Office de tourisme ou sur un des stands officiels tenus par celui-ci, aucun droit de rétractation ne s'applique. Pour les ventes conclues à distance, les règles légales applicables au droit de rétractation ou aux exceptions prévues par le Code de la consommation s'appliquent.

COMMERCIALISATION POUR DES PARTENAIRES

ARTICLE 10 | RÔLE

Pour les prestations visées au présent titre, l'Office de tourisme agit exclusivement en qualité d'intermédiaire de commercialisation ou distributeur pour le compte de partenaires. Il assure la vente (réservation et encaissement des sommes) dans le cadre d'accords conclus avec ses partenaires, sans être le producteur ou l'organisateur de la prestation. Le contrat portant sur l'exécution de la prestation est conclu entre le client et le partenaire concerné.

ARTICLE 11 | PRESTATIONS ET PRODUITS

Les prestations et produits vendus sont les suivants : titres de transport et pass (forfaits de ski Luz-Ardiden et pass d'accès aux Grand sites d'Occitanie), licences cartes neiges, cartes de pêche, topoguides, textiles, accessoires, imprimés et objets souvenirs, location des courts de tennis municipaux. Cette liste est susceptible d'évoluer.

ARTICLE 12 | CONDITIONS DES PARTENAIRES

Chaque partenaire dispose de ses propres Conditions Générales de Vente ou d'adhésion :

[> Conditions générales de vente des pass](#)

[> Conditions générales d'adhésion à la Fédération de pêche des Hautes-Pyrénées](#)

Le client reconnaît en avoir pris connaissance avant la validation de son achat. Ces conditions précisent notamment : les modalités d'utilisation et de report, les conditions d'annulation et de remboursements éventuels, les conséquences des intempéries, les fermetures exceptionnelles des sites. En cas de contradiction entre les présentes CGV et celles du partenaire, les conditions du partenaire prévalent. La validation de la commande vaut acceptation expresse des CGV du partenaire concerné.

ARTICLE 13 | ANNULATION, MODIFICATION ET REMBOURSEMENT

Les demandes de report, d'annulation et de remboursement sont traitées conformément aux Conditions Générales de Vente du partenaire concerné. L'Office de tourisme ne peut accorder un remboursement lorsque celui-ci n'est pas prévu par les conditions du partenaire.

ARTICLE 14 | RESPONSABILITÉ

L'Office de tourisme, en tant qu'intermédiaire de vente, n'assure pas l'exécution des prestations de ses partenaires. La responsabilité relative à la qualité de la prestation assurée par un partenaire, à son déroulement, à sa sécurité ou à son annulation incombe uniquement au prestataire concerné. L'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable des informations erronées ou modifiées par le partenaire après la réservation (horaires, accès, conditions météorologiques, etc.). Le client est responsable des données qu'il communique à l'Office de tourisme. Il est le seul à pouvoir garantir qu'il remplit les conditions d'accès ou d'utilisation des prestations (âge, équipement, état physique, permis, etc.).

L'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable de l'inexécution résultant d'un cas de force majeure (article 1218 du Code civil).

DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 15 | RÉCLAMATIONS

Les réclamations sont à adresser par mail à epic@luz-tourisme.com (à défaut par courrier signé) en mentionnant : ses coordonnées, la date d'achat ou de réservation, les produits, articles ou billets concernés, le motif de sa demande de remboursement, un RIB à son nom. Le délai de traitement est de 7 jours ouvrés après réception de la demande écrite. Les données enregistrées par l'Office de tourisme constituent la preuve des transactions effectuées avec le client.

ARTICLE 16 | DONNÉES PERSONNELLES

L'Office de tourisme ne conserve les données que pour la durée strictement nécessaire au traitement administratif, comptable et aux obligations légales qui lui incombent. À l'issue de ces délais, les données sont supprimées ou archivées conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'elle peut exercer auprès de l'Office de tourisme ou, le cas échéant, directement auprès du prestataire concerné pour les traitements qu'il réalise. Les Délégués à la Protection des Données sont, en fonction des produits :

- Office de tourisme de Luz-Saint-Sauveur : promotion@luz-tourisme.com.
- Pass Grands site : dpo@n-py.com.
- cartes de pêche : dpo@federationpeche.fr

Dans le cadre de la commercialisation de prestations touristiques pour le compte de partenaires, l'Office de tourisme collecte uniquement les données personnelles strictement nécessaires au traitement de la réservation et à sa transmission au prestataire concerné. L'Office de tourisme agit uniquement en qualité d'intermédiaire et ne constitue pas de fichier clientèle à partir de ces données à des fins commerciales ou de prospection. Les données personnelles sont transmises au seul prestataire concerné afin de permettre l'exécution de la prestation réservée. Le traitement ultérieur des données personnelles par le prestataire partenaire relève de sa seule responsabilité et est soumis à sa propre politique de protection des données.

ARTICLE 17 | MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux dispositions du Code de la consommation. Les coordonnées du médiateur seront bientôt disponibles sur demande ou sur le site internet de l'Office de tourisme (**adhésion en cours auprès de MTV travel** : <https://mtv.travel/>).

ARTICLE 18 | DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relèvera de la compétence des juridictions françaises, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.