

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du commerce et de l'artisanat de Mont de Marsan Agglomération, EPIC enregistré sous le numéro Siren 75142249400029, dont le siège se situe au 1 Place Charles de Gaulle, 40000 Mont de Marsan.

Téléphone : 05.58.05.87.37

Représentant légal : Directeur – Sylvain COUTY

Adresse mail : accueil@montdemarsan-tourisme.fr

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM040140001

Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE CREDIT - 8-10, rue d'Astorg, 75008 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : MMA IARD – 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon, 75030 LE MANS

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme » ou « le Vendeur »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de Tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ou morale ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens des articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme.

Groupe : Un mini-groupe est composé de 5 à 15 personnes et un groupe est composé à partir de 16 personnes au moment de l'achat d'une Prestation qui est commune. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (association, établissements scolaires, comités d'entreprise ou assimilé) ou par les personnes physiques membre du groupe.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de Tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Circonstances exceptionnelles et inévitables : Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme à des non-professionnels / consommateurs.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 – Modalités de réservation et de paiement

Article 4.1. Modalités de réservation

Pour les réservations et achats au comptoir : Le Client se présente au comptoir et choisit le produit ou la prestation souhaitée. Le paiement de la totalité du prix se fait directement sur place une fois son choix arrêté.

Pour les réservations et achats à distance : Le Client contacte l'Office de Tourisme par téléphone, mail ou par le formulaire de contact web accessible sur le site internet de l'Office de Tourisme et communique ses souhaits de réservation. Un contrat lui sera envoyé qu'il devra retourner signé et accompagné des sommes dues à l'Office de tourisme. La réservation ne sera définitive qu'après réception des sommes par l'Office de Tourisme.

Article 4.2. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, la taxe de séjour, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles et les frais de gestion concernant la billetterie et les achats à distance.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.3. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de Tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

Pour les achats et réservation au comptoir : par espèce, carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express), chèques bancaires et chèques vacances (uniquement pour la billetterie) ;

Pour les réservations à distance : par chèque bancaire, par chèque vacances (uniquement pour la billetterie et les meublés de tourisme) et virement bancaire et autres moyens de paiement mis en place par la solution de paiement en ligne de l'Office de Tourisme.

Article 5 – Révision du prix

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – Absence de droit de rétractation

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 de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, 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'Office de Tourisme 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 7 – Modification du contrat

Article 7.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à la l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 7.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Toute demande de modification émanant du Client devra faire l'objet d'une acceptation par écrit de l'Office de Tourisme.

Article 8 – Résolution du contrat

Article 8.1. Résolution du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résoudre le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par courriel de préférence avec accusé de réception ou par courrier recommandé.

L'Office de Tourisme demandera en ce cas au Client de payer des frais de résolution et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de Tourisme de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résolu à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 8.2. Résolution du contrat par l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de résoudre le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû verser à l'Office de Tourisme si la résiliation du contrat était intervenue de son fait, dans le cadre de l'article 8.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) l'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 9 – Cession du contrat

Article 9.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 9.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 9.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 10 – Garantie légale de conformité

Article 10.1. Principe

L'Office de Tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Article 10.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 10.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 11 – Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. Données collectées

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 et aux Bénéficiaires.

A ce titre, l'Office de Tourisme 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, taille et âge].

Article 11.2. But poursuivi

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'Office de Tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur 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'Office de Tourisme
- 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.

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme 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.

Article 11.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 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 relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de Tourisme sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

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'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : et sur demande auprès de l'Office de Tourisme.

Article 11.5. Droits du titulaire des données collectées

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 à ce 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 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 11.6. Modification de la clause

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 11.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 12 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 13 – Assurances

L'Office de Tourisme est garanti par son assureur de responsabilité civile professionnelle contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de des prestations tant du fait de l'Office de Tourisme que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

L'Office de Tourisme ne propose pas d'assurance facultative ni obligatoire.

Article 14 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, l'Office du Tourisme doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 15 – Responsabilité de l'Office du Tourisme

Article 15.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et des prestations qu'il produit lui-même (notamment les visites guidées), l'Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 16 – Aide au voyageur

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

L'Office de Tourisme sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 17 – Accessibilité

Malgré tous ses efforts, toutes les prestations de l'Office de Tourisme ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap et notamment aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, en cas de demande spécifique, l'Office de Tourisme essaie quand cela est possible de créer des programmes adaptés.

Article 18 – Respect des règles

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique et des vêtements et chaussures adaptées aux conditions météorologiques du jour.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils du guide.

L'Office de Tourisme et le guide se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

Article 19 – Règlement des litiges

Article 19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 19.2. Médiation

Pour tout réclamation, une demande doit être envoyée par écrit à l'Office de Tourisme, par voie postale au 1 Place Charles de Gaulle, 40000 Mont de Marsan ou par email à l'adresse suivante : accueil@visitmontdemarsan.fr.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 19.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 19.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 20 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du Tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'Office de Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité GROUPAMA Assurance – Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr_21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BILLETTERIE

Les présentes conditions de vente s'appliquent à la vente de billetterie réalisée par l'Office de Tourisme, c'est-à-dire aux ventes de billets datés ou valables pour une certaine période pour une prestation unique.

Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

Article 1 – Prix

Le prix proposé est indiqué TTC pour l'ensemble des prestations prévues au contrat. Il inclut notamment les frais d'envoi postaux des billets.

Article 2 – Modalités de réservation et paiement

Les prestations peuvent être réservées au comptoir ou à distance, en fonction du type de billet :

- billetterie d'activités de loisirs : la réservation ne peut s'effectuer qu'au comptoir.
- billetterie de spectacles : le Client peut réserver au comptoir, et pour certaines prestations par téléphone ou par email. Dans ces deux derniers cas, les places seront réservées pendant 10 jours, le temps que le Client puisse effectuer le paiement. Dans tous les cas, à la réception du paiement, les billets seront adressés au Client par voie postale moyennant des frais d'envoi inclus dans le prix total.
- billetterie de visites guidées : le Client peut réserver au comptoir, par téléphone ou par email. Dans ces deux derniers cas, le règlement doit être effectué au minimum 7 jours avant la date de la prestation pour confirmer la réservation. A défaut de paiement dans ce délai, l'Office de Tourisme se réserve le droit de remettre les billets réservés en vente. Les visites ne pourront avoir lieu que si le nombre minimum de participants requis est atteint. Dans le cas contraire, le Client est informé de l'annulation de la prestation au plus tard 48h avant le début de la prestation et est remboursé sans indemnisation supplémentaire.

Article 3 – Début et contenu des prestations

Les billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande, l'acheteur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera ni échangeable, ni remboursable.

Les prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées. Le lieu est précisé pour chaque prestation ainsi que l'horaire conseillée d'arrivée.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 4 – Billets

Dans le cadre de la vente de billets datés, les billets sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants, qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

Article 5 – Annulations

Le Client peut annuler son billet à tout moment, avec une retenue correspondant à 100% du prix de vente en cas d'annulation notifiée moins de 7 jours avant la date de la prestation.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'acheteur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle prestation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

Article 6 – Modifications

Les modifications demandées par le Client sont soumises à l'autorisation préalable de l'Office de Tourisme, qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GROUPES

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus entre les Groupes et l'Office de Tourisme, tels que définis aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

Article 1 – Prix

Le prix proposé est calculé en fonction du nombre de participants composant le Groupe.

Le Client annonce à la réservation un nombre de participants. L'Office de Tourisme demande au Client confirmation du nombre de participants initialement annoncé 7 jours avant la date de la prestation. Si le nombre de participants a évolué, le tarif par personne est recalculé. Si le prix diffère du prix initial, un avenant au contrat de réservation est établi.

Si au jour de la prestation le Groupe se présente en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du Groupe prévu à l'avenant ou au contrat en l'absence d'avenant restera applicable.

Dans le cas où le Groupe souhaite se présenter en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, le Client contacte l'Office de Tourisme avant la date de la prestation pour obtenir son accord écrit. Si l'Office de Tourisme accepte expressément, un prix identique aux autres participants sera appliqué à ces nouveaux participants. Sans accord préalable de l'Office de Tourisme, celui ne peut pas garantir la réalisation des prestations pour les personnes supplémentaires car cette réalisation dépend des prestataires partenaires de l'Office de Tourisme.

Si les Clients refusent de réduire la taille de leur Groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera due.

Article 2 – Modalités de réservation et paiement

Les Groupes peuvent réserver des prestations à distance hors ligne, par courriel ou téléphone.

Après avoir déterminé les prestations souhaitées, l'Office de Tourisme communique aux Clients, par courriel ou courrier, les conditions générales et particulières de vente, le contrat de réservation et le formulaire d'information type.

Le Client doit retourner le contrat signé par voie postale ou par courriel, après en avoir conservé une copie et consulté les conditions générales et particulières de vente, avant la date limite inscrite sur le contrat, accompagné du paiement de l'acompte correspondant à 30% du prix total de la prestation, par virement bancaire, par chèque, par chèques vacances, espèces ou mandat administratif quel que soit la prestation. Un autre règlement de 30% est demandé 21 jours avant le début de la prestation. Si la réservation est effectuée

moins de 21 jours avant le début de la prestation, un acompte de 60% du montant total de la réservation doit être versé au jour de la réservation. Le solde restant est à verser au plus tard un mois après la fin de la prestation.

A réception du contrat signé et de l'acompte, ou de la totalité du prix, l'Office de Tourisme en accuse réception aux Clients.

L'Office de Tourisme adresse au plus tard 7 jours avant le début de la prestation le bon d'échange ou la fiche descriptive que le Client devra remettre au(x) prestataire(s) à son arrivée. Ces bons d'échanges mentionneront la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Dans le cas où le Client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée.

Article 3 – Début et contenu des prestations

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le (les) bon(s) d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le prestataire dont les coordonnées sont indiquées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le temps de visite sera réduit sans possibilité de réduction de prix et le Client devra prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche produit.

Passé un délai de retard de 30 minutes et sans nouvelle du Groupe, le(s) guide(s) ou accompagnateur(s) ou le(s) prestataire(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la visite et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les visites guidées, le guide adaptera alors le programme selon ses disponibilités. Celui-ci sera donc susceptible de changer, notamment en cas de retard du Client, qui ne donnera lieu à aucun remboursement ni réduction de prix ni récupération du début de la prestation non-consommée.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. L'Office de Tourisme ainsi que ses prestataires partenaires se réservent le droit d'expulser à tout moment d'un Groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du Groupe et le bien-être des autres participants. Le contrat sera résilié aux torts exclusifs du Client, qui ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

Article 4 – Annulations

L'annulation du fait du Client entraîne la retenue des frais selon les conditions suivantes :

- si l'annulation survient plus de 21 jours avant le début de la prestation : l'Office de Tourisme conserve l'acompte de 30% ;
- si l'annulation survient entre 21 jours et 11 jours avant le début de la prestation : l'Office de Tourisme appliquera une retenue de 60% du montant total ;
- si l'annulation survient moins de 11 jours avant le début de la prestation : l'Office de Tourisme appliquera une retenue de 100% du montant total.

Toute annulation doit être notifiée à l'Office de Tourisme et c'est le jour de réception de la demande qui fait foi.

Article 5 – Modifications du programme

Les modifications demandées par le client sont soumises à l'autorisation préalable de l'Office de tourisme, qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

Les modifications substantielles proposées par l'Office de Tourisme devront donner lieu à l'accord du client, conformément aux conditions générales de vente.

Article 6 – Visites guidées

Un guide accompagne 40 personnes au maximum. Si les Clients souhaitent un ou des guides supplémentaires, ils peuvent en faire la demande contre paiement d'un supplément de prix.

L'Office de Tourisme précise que les Groupes scolaires devront être encadrés par les accompagnateurs (prévoir un nombre suffisant selon la réglementation), le guide se charge uniquement du guidage.

L'Office de Tourisme et le guide se réservent le droit d'annuler une visite en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (arrêté préfectoral notamment).

Les vidéos sont interdites durant les visites guidées. De même pour les photographies qui nécessitent, quant à elles, le consentement des guides.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BOUTIQUE

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à la vente à distance et au comptoir de produits acquis auprès de la boutique de l'Office de Tourisme.

Article 1 – Prix

Les prix affichés sont en euros TTC. Ces prix ne comprennent pas les frais de port (emballage, frais postaux). Ces frais de port sont communiqués par mail ou par téléphone au moment de la réservation et un bon de commande récapitulatif est envoyé au Client par mail ou par courrier pour validation.

Article 2 – Commande

- Achat au comptoir :

Le Client choisit le produit qu'il souhaite acquérir et en règle le prix au comptoir. Le produit lui est ensuite remis avec, à sa demande, son ticket de caisse.

Modes de paiement acceptés : Espèce, carte bancaire et chèques.

- Achat à distance :

Lors de la commande d'un produit par téléphone ou mail, un bon de commande est édité depuis le logiciel caisse de l'Office de Tourisme et une option est posée afin de « bloquer » le produit. L'article est réservé durant 10 jours en attendant le retour du bon de commande signé et le règlement correspondant.

Tous les produits de la boutique ne sont pas éligibles à la vente à distance. Les envois postaux se font uniquement en France. Pour cela, le Client doit s'être acquitté du prix au préalable (par exemple par chèque). Les produits sont envoyés en courrier, suivi ou recommandé, au choix du Client. Le numéro de suivi de l'envoi est envoyé par mail au Client dès l'envoi de l'achat accompagné du ticket de caisse ou de la facture.

Modes de paiement acceptés : chèques, virement et paiement en ligne via PayBox.

Article 3 – Disponibilité des produits de la boutique

Les produits de la boutique sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Article 4 – Délai de rétractation en cas de vente à distance

En cas de vente à distance, le Client dispose conformément aux dispositions de l'article L. 121-18 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du (ou des) produit(s) de la boutique, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui resteront à la charge du Client.

Le Client informe l'Office de Tourisme de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement dans les 14 jours à compter de la réception du produit en parfait état.

L'Office de Tourisme n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par l'Office de Tourisme.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, aucun droit de rétractation n'est possible pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ou qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ou les produits audio, vidéo ou logiciel ayant été descellés par le Client.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Article 5 – Retour du produit de la boutique

En cas d'achat d'article reconnu comme défectueux ou non conforme à la commande, le Client doit formuler sa réclamation dans un délai de 2 ans maximum à compter de la date de livraison. La responsabilité de l'Office de Tourisme se limite au prix payé pour la commande.

Il pourra alors être procédé à un remboursement, frais de retour inclus (en cas de vente à distance), ou un échange selon le souhait du Client et les stocks disponibles.

Il est précisé que certains produits vendus par l'Office de Tourisme comportent des dates limites d'utilisation optimale, dites « DLUO ». L'Office de Tourisme peut être amené à vendre des produits dont la DLUO est dépassée, ces produits n'étant pas impropres à la consommation. En cas d'achat d'un produit dont la DLUO est dépassée, le Client n'a le droit à aucun remboursement.

Article 6 – Responsabilité, Réclamations et litiges

L'Office de Tourisme qui vend à un Client des produits, est l'unique interlocuteur de ce Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable de l'inexécution d'une commande en cas de rupture de stock ou indisponibilité d'articles, de force majeure, de perturbation des transports, ou grève totale ou partielle et notamment des services postaux pour quelques raisons que ce soit, d'incendies ou inondations.

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme de préférence sous 8 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.