

Article 1 – Préambule

1.1. Désignation du vendeur

L'Office de tourisme LAS Intercommunal Landes Atlantique Sud est un organisme local de tourisme, inscrit sous le numéro SIRET 824 285 084 00011 ayant son siège social : Avenue Georges Pompidou 40130 CAPBRETON.

Téléphone : 05 58 72 12 11

Adresse mail : contact@landesatlantiquesud.com

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM040180002

Garant financier : A.P.S.T. 15 avenue Carnot 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : MMA IARD - 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans Cedex 9 contrat n° 111930219

Ci-après dénommé « l'office de tourisme »

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) »*).

1.3. Définitions :

Client : personne physique 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 de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

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).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services et des ventes de l'office de tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Les Prestations s'adressent à un public d'individuels et de groupes 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.

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 de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

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 – Modification et résiliation du contrat du fait du Client

Se référer aux conditions particulières Billetteries, Produits packagés, Adhérents et Achat d'encarts publicitaires.

Article 5 – Modification et résiliation du contrat du fait 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 l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'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.

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise des billets et d'une pièce d'identité.

Si avant la date prévue du début de la Prestation, l'Office de tourisme ou l'un de ses Prestataires, se trouvent contraints d'apporter une modification substantielle à l'un des éléments essentiels de la Prestation, le Client peut, après en avoir été informé, soit :

- accepter la modification des Prestations proposées
- annuler sa réservation et obtenir le remboursement total de la prestation concernée

Les Partenaires peuvent être contraints d'annuler et / ou de modifier la date de toute réservation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant les caractéristiques d'un cas de force majeure. Alors, un report de la réservation est proposé au Client qui peut :

- accepter la modification des Prestations proposées
- annuler sa réservation et obtenir le remboursement total de la prestation concernée

L'interruption d'une Prestation par l'Office de tourisme ou l'un de ses Partenaires au-delà d'une demi-heure de Prestation ne peut donner lieu à un remboursement.

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 consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 7 – Cession du contrat

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 8 – Garantie légale de conformité

8.1. 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.

8.2. 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 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 considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

8.3. 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 9 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Toute reproduction totale ou partielle, effectuée à partir des éléments du site, sans l'autorisation expresse de l'exploitant du site Web, est donc prohibée, au sens de l'article L. 713-2 du Code de la propriété intellectuelle. Le contrevenant s'expose à des sanctions civiles et pénales et notamment aux peines prévues aux articles L. 335-2 et L. 343-1 du code de la Propriété Intellectuelle.

Article 10 -- Publications des contenus

Le Client ou Partenaire est titulaire des droits de propriété littéraire et artistique sur les Contenus qu'il publie.

A ce titre, il s'engage à respecter les droits des tiers sur les textes et photographies publiés et s'engage à autoriser leur retrait par l'Office de tourisme en cas de réclamation ou de contestation d'un tiers à quelque titre que ce soit. Il s'engage à garantir l'Office de tourisme de toutes réclamations pécuniaires à ce titre.

Le Client ou partenaire s'engage notamment, selon les situations visées :

- qu'avant toute utilisation à des fins commerciales de l'image d'immeubles qui constituent les domaines nationaux, il a obtenu l'autorisation préalable du gestionnaire de la partie concernée du domaine national en vertu des dispositions de l'article L. 621-42 du Code du patrimoine ;
- qu'avant toute fourniture de vidéo constituant une œuvre audiovisuelle au sens de l'article L. 112-2, 6° du Code de la propriété intellectuelle, il a obtenu l'autorisation expresse des droits des auteurs, des artistes interprètes et du producteur desdites œuvres ainsi que des personnes identifiables sur lesdites vidéos au titre des droits de la personnalité de celles-ci ;
- qu'avant toute fourniture de photographie, il a obtenu l'autorisation expresse de l'auteur de celle-ci ainsi que des personnes identifiables sur lesdites photos au titre des droits de la personnalité de celles-ci
- qu'avant toute fourniture d'image de quelque nature que ce soit représentant une œuvre architecturale, il a obtenu l'autorisation expresse des architectes ;
- qu'avant toute fourniture de textes, il a obtenu l'autorisation expresse des auteurs de ceux-ci ;
- qu'avant toute fourniture de Contenus liés à des spectacles et manifestations, il a obtenu l'autorisation expresse d'utilisation, totale ou partielle, des instruments de communications liés à ces événements, et notamment : photographies, designs, plaquettes, flyers, PDF, etc. qui se trouveraient utilisés dans lesdits Contenus ;
- que l'affichage des logos des entreprises et institutions, des spectacles, manifestations ou événements et de ceux des partenaires dans l'organisation de ceux-ci s'effectue dans le respect du droit d'auteur des créateurs des dits logos et du droit des marques s'ils ont fait l'objet d'un dépôt, et qu'il a obtenu les autorisations nécessaires à cet affichage ;
- qu'aucun propos diffamatoires ou insultants, racistes ou antisémites, offensant, vulgaire ou obscène et, plus généralement contrevenant à la législation française en vigueur relatives aux bonnes mœurs ne sont tenus dans les Contenus, qu'il s'agisse des vidéos ou des éléments participatifs ;
- que, dans le choix de son nom en tant que Client ou Partenaire, il s'est abstenu d'usurper le nom d'une autre personne ou d'utiliser le nom sur lequel une autre personne détiendrait des droits.

Par la fourniture de ces Contenus, le Client ou Partenaire concède contractuellement à l'Office de tourisme le droit :

- de reproduire et représenter, à titre non exclusif, pour la durée mentionnée et pour le monde entier, tous les éléments du Contenu intégralement ou partiellement ;
- d'adapter le format du fichier informatique déposé au(x) format(s) d'accueil du Site ;
- de mettre en page et en forme, de classer et regrouper les Contenus selon tous les paramètres que l'Office de tourisme jugera utile et notamment par types d'événements, localisations géographiques, calendriers prévisionnels, tags, mots clés, catégories (culturelles, touristiques, gastronomiques, de loisirs, etc.) ;
- de procéder à l'Agrégation des Contenus afin de les présenter sur le Site dans des conditions optimales de confort, de classement et d'ergonomie pour les Utilisateurs ;
- de traduire les Contenus en toutes langues.

Cette licence d'utilisation s'entend de la possibilité, pour tout Utilisateur, d'afficher, visionner et écouter les Contenus à des fins personnelles et hors de toute exploitation commerciale.

L'Office de tourisme n'est pas tenu de sauvegarder les Contenus ni d'en fournir une copie au Client ou au Partenaire.

L'Office de tourisme se réserve le droit de supprimer, rétablir, filtrer les Contenus, à son entière discrétion, sans avoir à le notifier au Client ayant fourni ceux-ci. Cette faculté intervient tant dans le cadre de la politique éditoriale de l'Office de tourisme qu'au cas où les Contenus revêtraient manifestement un caractère illégal ou inapproprié, même en l'absence de notification.

Article 11 – Protection des données à caractère personnel

11.1. Données collectées : Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'Office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Le Client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit, en indiquant le numéro de carte, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme pour la vente en ligne et à distance. Ces données ne seront jamais inscrites dans aucun fichier de l'Office de tourisme, sous quelque forme que ce soit.

Les descriptions et photographies des Prestations référencées par l'Office de tourisme, figurant sur le Site, ont un objet purement informatif et sont sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le Site ne sont pas contractuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : civilité, prénom, nom, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, âge, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

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
- 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,

- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.
- Envoi de la newsletter

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.

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 6 mois 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 : <https://www.landesatlantiquesud.com/> et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

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 délégué à la protection des données, Madame Pascale SERE, à l'adresse courriel dpo@alpi40.fr 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>).

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 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

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.

Pour les séjours locatifs, le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit une extension villégiature.

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, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat 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 de tourisme

15.1. Responsabilité de plein droit : 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.

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 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous événements qui créent 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.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 17 – 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.

Article 18 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'accessibilité spécifique sera mentionnée.

Article 19 – Règlement des litiges

19.1. Loi applicable : Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

19.2. Médiation : 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/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

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>.

19.4. Juridiction compétente : Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

19.5. Non renonciation : Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

19.6. Preuve : Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office 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 notre Office de tourisme ou sur son conseil ciblé, 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 notre 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 auprès de : APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité : 15 avenue Carnot 75017 PARIS, 01 44 09 25 35, info@apst.travel, 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. [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.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=d&dateTexte=20180701].

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE BILLETTERIE

Définition : Le service de billetterie comprend la vente de billets de sites touristiques, loisirs, activités, ateliers, spectacles et manifestations.

Article 1 – Prix

1.1. Prix définitif et taxes additionnelles : Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataires. Le prix comprend également des frais de commission conventionnés avec chaque partenaire.

1.2. 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.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- par chèque bancaire,
- en espèces

1.3 Délais de paiement : Le client devra verser la totalité du montant à payer indiqué sur le contrat en même temps que la signature du contrat de réservation.

Article 2 – Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier 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.

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 3 – Réservations

3.1 Réservations à distance hors ligne : Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Les prises de commande sont effectuées par téléphone ou mail.

A réception, l'Office de tourisme adresse au client, à l'adresse mail qu'il a indiquée, les billets accompagnés des présentes conditions générales de vente, et ce, une fois que la prestation ait été totalement payée par Vente à Distance par carte bancaire.

Le client présentera ces billets aux entrées des différentes prestations réservées en respectant les dates, lieux et horaires indiqués.

3.2 Réservations en présence du client et de l'office de tourisme :

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en vis à vis, le processus de réservation est le suivant :

La prise de commande est immédiate et les billets imprimés sont remis au client, accompagnés des présentes conditions générales de vente, et ce, une fois que la prestation ait été totalement payée par le client. Le client présentera ces billets aux entrées des différentes prestations réservées en respectant les dates, lieux et horaires indiqués.

Article 4 – Validité des billets, horaires, disponibilités, durée des prestations.

Les billets achetés sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date, heure et lieu précis.

En confirmant définitivement sa commande, le Client 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 n'est pas remboursable.

Les différents Partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

La durée des Prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le Partenaire.

En cas de fermeture imprévue d'un Partenaire, Cf clause résiliation du contrat du fait de l'Office.

Article 5 – Utilisation des billets

Les billets sont uniquement valables pour la Prestation réservée et lorsqu'elles sont précisées, à la date et à l'heure prévues. 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. Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

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

Les Clients se présentant sans billet, même les participants à titre gratuit (invités, enfants...) qui doivent avoir été signalés lors de la commande, n'ont pas accès à la Prestation.

Les billets téléchargés peuvent être contrôlés directement sur les téléphones des Clients quand le prestataire est équipé pour le faire.

Chaque achat donne lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un QR Code ou code barre suivant les Prestataires. Il est vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la Prestation. Il est impossible d'être admis à l'entrée de la Prestation plusieurs fois avec le même billet qui ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet peut accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Le Partenaire peut refuser l'accès à la Prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé au détenteur d'un billet identique.

Le Partenaire n'a pas l'obligation de vérifier l'identité de la personne présentant le billet imprimable permettant l'identification de l'Acheteur. Le Partenaire n'est pas tenu de vérifier l'authenticité du billet imprimable dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée.

Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

Si le client rapporte la preuve de l'achat de la Prestation, L'office de tourisme pourra lui accorder l'accès à la prestation.

Article 6 – Modification du contrat

6.1. Modification du contrat à l'initiative de l'office : 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 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.

6.2 Modification du contrat à l'initiative du client : Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée 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 :

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

Article 7 – Résiliation du contrat

7.1. Résiliation du contrat par le Client : Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par mail ou par courrier.

L'Office de tourisme pourra demander au Client de payer les frais de résiliation ou de modification suivants : 100% du prix total de la prestation.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié 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.

7.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme : L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si 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 mail ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE PRODUITS PACKAGES

Définition : L'Office de Tourisme commercialise des journées et des séjours à destination des individuels, familles ou groupes de personnes.

Article 1 - Prix

1.1. Prix définitif et taxes additionnelles : Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès des prestataires, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Pour les réservations de prestations en autocars, l'Office de tourisme ne fournit pas l'autocar, qui devra être en la possession du groupe le ou les jours de déroulement de la prestation. L'autocar devra impérativement être sonorisé.

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.

1.2. 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.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- a. virement bancaire
- b. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),

- c. par chèque bancaire,
- d. en espèces selon les réglementations en vigueur

1.3 Délais de paiement : Un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le contrat est versé au moment de la signature du contrat de réservation à l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme percevra un deuxième acompte de 50% du prix total de la Prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique.

Le client devra verser à l'office de tourisme le solde au plus tard 8 jours avant le début des prestations et devra fournir à cette même échéance à l'Office de tourisme la liste nominative des membres du groupe, sauf dispositions du contrat.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), 80% du prix sera exigible dès la réservation (signature du contrat de réservation).

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée. Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du solde, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

Article 2 – Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier 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.

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 3 – Procédure de réservation

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

L'Office de tourisme adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente.

Les prises de commande effectuées par le client se font par l'intermédiaire de la « demande d'option » papier, que le client doit imprimer depuis son domicile et adresser par courrier à l'office de tourisme.

A réception, l'Office de tourisme adresse au client, à l'adresse qu'il a indiquée, le contrat de réservation toujours accompagné des présentes conditions générales et particulières de vente.

Le client doit ensuite retourner l'ensemble de ces documents signés à l'Office de tourisme, accompagnés d'un règlement correspondant à l'échéancier indiqué dans l'art.1.3 des conditions particulières de vente de produits packagés.

A réception des documents signés, l'Office de tourisme en accuse bonne réception au client et la réservation est confirmée.

L'Office de tourisme adresse alors les bons d'échange correspondant au nombre de participants prévus pour la ou les prestations réservées, que le client remet aux prestataires pendant son séjour.

Article 4 – Modification du contrat

4.1. Modification à l'initiative de l'office : Voir article 5 des CGV

4.2 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 s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

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

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de l'Office de tourisme entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

Article 5 – Résiliation du contrat

5.1. Résiliation du contrat par le Client : Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date de réception de la lettre faisant foi entre les Parties.

Toute demande de modification non expressément acceptée par l'Office de tourisme et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation.

A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail auprès du Vendeur dans un délai de 48h ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

Tous frais de modifications non acceptés restent entièrement à la charge du client.

L'Office de tourisme pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

Pour l'annulation de certains clients au sein d'un groupe :

- plus de 30 jours avant le début de la prestation : Annulation sans frais, pour un nombre de personnes inférieur ou égal à 20% du nombre de personnes initialement prévues. Au-delà, 30% du coût total de la prestation
- entre 30 et 22 jours avant le début de la prestation : 30% du coût total de la prestation
- entre 21 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du coût total de la prestation
- entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75% du coût total de la prestation
- moins de 48 heures avant le début de la prestation ou non présentation du client : 100% du prix total restera dû à l'Office de tourisme.

Pour l'annulation de la totalité du groupe :

- plus de 30 jours avant le début de la prestation : 30% du coût total de la prestation
- entre 30 et 22 jours avant le début de la prestation : 30% du coût total de la prestation

- entre 21 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du coût total de la prestation
- entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75% du coût total de la prestation
- moins de 48 heures avant le début de la prestation ou non présentation du client : 100% du prix total restera dû à l'Office de tourisme.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié 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.

5.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme : L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 5 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 mail 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 mail ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 6 – Interruption du séjour du fait du Client

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part de l'Office de tourisme.

Article 7 – Formalités

Pour les ressortissants français, nous recommandons vivement de venir munis de leur Carte Nationale d'Identité (en cours de validité) pendant le séjour/la prestation. Les non-ressortissants français ou les binationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade concerné(e).

Article 8 – Conditions spécifiques aux hébergements

8.1. Capacité : Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis à l'Office de tourisme.

8.2. Dépôt de garantie et état des lieux : Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine. Le Client est tenu de jouir du bien loué raisonnablement. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

8.3. Paiement des charges : Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement à l'hébergeur contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

La taxe de séjour sera encaissée directement par l'hébergeur le jour de l'arrivée.

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR UN ADHÉRENT OU POUR L'ACHAT D'ENCARTS PUBLICITAIRES

Article 1 – Conditions d'adhésion

Toute adhésion à l'Office de tourisme suppose le règlement de la cotisation pour l'année en cours.

L'adhésion est valable pour l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre.

La campagne d'adhésions de l'OT LAS se faisant d'août à octobre, toute adhésion intervenant après cette période ne pourra figurer dans les brochures papier de l'année suivante. La communication du nouvel adhérent ne pourra être effective que sur le site www.landesatlantiquesud.com au même prix que l'adhésion et à partir du 1er janvier de l'année de référence.

Les nouveaux adhérents hors campagne d'adhésion sont acceptés jusqu'au 31 mai de l'année de référence.

En dehors du territoire de la Communauté de Communes Maremne Adour Côte Sud, seules les activités de loisirs, les sites touristiques et produits du terroir peuvent être adhérents.

Particularité pour les loueurs en meublé : ne sont acceptés que les offres qui ont un classement préfectoral (1 à 5 *) en cours de validité ou qui font la demande de ce classement au moment de l'adhésion. Si le résultat du classement en cours n'est pas connu au moment de l'édition de la brochure Hébergements, l'offre sera mentionnée « en cours de classement ». Une fois le résultat connu il sera alors mis à jour sur le site www.landesatlantiquesud.com.

La démarche complète est accessible sur l'espace pro de www.landesatlantiquesud.com.

Article 2 - Droit de rétractation de l'adhérent

Après la signature du Bon de Commande, l'adhérent a 7 jours pour se dédire.

Article 3 – Modification du contrat à l’initiative de l’adhérent

Toute modification demandée après l’impression des brochures papier ne pourra être effectuée que sur le site Internet www.landesatlantiquesud.com. Cela suppose que le prestataire devra gérer les demandes de clients inhérentes à ses annonces papier non modifiées.

Tout changement postérieur à la signature du bon à tirer ne pourra entraîner aucune réclamation de la part de l’adhérent du moment que les parutions sont conformes à ce qu’il a demandé.

Une fois les prestations réalisées par l’Office de tourisme, et en cas de demande de modification du contrat par l’adhérent, 100% du prix total des cotisations pour l’année en cours restera dû à l’Office de tourisme.

Article 4 - Modification du contrat à l’initiative de l’office de tourisme :

Le contenu et la grille de tarifs des prestations de services proposées aux prestataires touristiques sont validées et votées par le Conseil d’Administration. Toute modification de contenu et/ou de tarif d’une cotisation doit être avisée et validée par le Conseil d’Administration.

Il pourra annuler et / ou modifier toutes offres de services et leurs prix en cas de défaillance de la part d’un partenaire prestataire de services ou de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant les caractéristiques d’un cas de force majeure.

Si l’Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat et qu’il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec l’adhérent, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il doit en informer l’adhérent dans les meilleurs délais, d’une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable. Il informe des modifications proposées et s’il y a lieu : des répercussions des modifications sur le prix de la prestation ou d’une autre prestation proposée, ainsi que de son prix. L’adhérent doit communiquer à l’Office de tourisme, dans le délai fixé, la décision qu’il prend :

- accepter les modifications de la prestation
 - accepter une autre prestation
 - annuler la prestation concernée et obtenir son remboursement total
- Si l’adhérent n’accepte pas la modification de la prestation ou la nouvelle proposition effectuée par l’Office de Tourisme, dans ce cas le contrat est résilié et l’Office de tourisme remboursera sous 45 jours les versements effectués tels que prévus au contrat.

Ce remboursement n’interviendra qu’en faveur de l’acquéreur initial, muni du bon de commande faisant foi et d’une pièce d’identité.

L’Office de tourisme doit également informer l’adhérent des conséquences de l’absence de réponse de sa part dans le délai fixé.

Article 5 - Résiliation du contrat

5.1. Résiliation du fait de l’adhérent : Une fois les prestations réalisées par l’Office de tourisme, et en cas de demande résiliation du contrat par l’adhérent, pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l’Office de tourisme par mail ou par courrier. L’Office de tourisme pourra demander au client de payer des frais de résiliation correspondant à 100% du prix total des cotisations pour l’année en cours. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié 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.

5.2 Résiliation du fait de l’Office de tourisme : L’Office de tourisme se réserve le droit de ne plus faire figurer sur ses supports (brochures papier et site internet) une offre dans les cas suivants :

- L’adhérent n’a pas réglé son adhésion annuelle

- L’offre a fait l’objet de plaintes / réclamations à répétition et l’adhérent n’a pas apporté de solutions
- Au terme de l’année civile, l’adhésion n’est pas renouvelée par le prestataire. Il n’existe pas de tacite reconduction.

Article 6 – Annonceur publicitaire

Un prestataire qui achète un encart publicitaire n’est pas de fait un adhérent. Il peut cependant se rétracter ou interrompre son contrat dans les conditions suivantes :

- Le Prestataire pourra se rétracter dans un délai de 7 jours après la signature du Bon de Commande.

Tout changement postérieur à la signature du bon à tirer ne pourra entraîner aucune réclamation de la part du prestataire du moment que les parutions sont conformes à ce qu’il a demandé.

Une fois les prestations réalisées par l’Office de tourisme, aucun remboursement n’est possible.

- Le Prestataire pourra interrompre son contrat d’annonceur publicitaire uniquement en cas de force majeure. Cela suppose que le prestataire devra gérer les demandes de clients inhérentes à ses annonces papier non modifiées.

L’office de tourisme se réserve le droit de ne plus solliciter un prestataire dans les cas suivants :

- L’adhérent n’a pas réglé les achats d’encarts publicitaires
- L’offre a fait l’objet de plaintes / réclamations à répétition et le prestataire n’a pas apporté de solutions
- Il n’existe pas de tacite reconduction.