

## Conditions générales de vente de forfaits et de prestations touristiques

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

##### Office Intercommunal de Tourisme de Mimizan

Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé, au registre du commerce et des sociétés de Mont de Marsan sous le numéro 420 580 714 000 12 ayant son siège social 38, Avenue Maurice Martin - 40 200 MIMIZAN.

Téléphone : 05 58 09 11 20

Adresse mail : contact@mimizan-tourisme.com

Représenté par la Présidente, Madame Marie-Françoise DELEST

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM040110009

Garant financier : APST - 15 Avenue Carnot - 75 017 PARIS CEDEX

Assureur responsabilité civile professionnelle : AVIVA ASSURANCES - 13, Rue du Moulin Bailly - 92 270 BOIS-COLOMBES

*Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »*

#### 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 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 aux prestations de services suivantes :

- Visites guidées de sites nature ou de sites industriels animées et encadrées par l'Office de tourisme ;
- Visites guidées de musées, sites nature, de sites industriels animées et encadrées par des prestataires ;
- Loisirs (nautique, accrobranche, location de vélos),
- Hébergement et restauration ;
- Transports en bus ;
- Location de salle de réunion de l'Office du tourisme et d'autres salles de réunion ;
- Billets de spectacles, de concerts, de parcs de loisirs, de musées et d'écomusées.
- Encarts publicitaires des supports de promotion de l'Office de tourisme.

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

Toute commande ou achat immédiat 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.

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<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

### **Article 4 - Prix**

#### *Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataires, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière.

Le prix définitif ne comprend pas non plus les éventuels frais de dossier et les assurances facultatives.

#### *Article 4.2. 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 par l'office de tourisme des sommes dues.

Pour les séjours, le prix doit être payable selon l'échéancier figurant au contrat. Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation.

#### *Article 4.3. 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 5 – Réserve de prestation par le site Internet de l'Office de tourisme**

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées sur le site Internet de l'Office de tourisme, le processus de réservation est le suivant :

- Etape 1 : le client sélectionne ses prestations sur le site de l'Office Intercommunal de tourisme de Mimizan et prend connaissance des conditions de visite.
- Etape 2 : Le client s'identifie, communique ses coordonnées et le nombre de participants.
- Etape 3 : le client prend connaissance des présentes conditions générales de vente et du formulaire distinct mentionné à l'article 3 des présentes conditions générales de vente. Il les accepte en cochant la case prévue à cet effet. Il prend également connaissance des modalités de paiement lequel ne s'effectue pas sur le site Internet de l'Office mais auprès de l'accueil de l'Office de tourisme. La réservation de la ou des prestation(s) souhaitée(s) n'est pas ferme et définitive à cette étape.
- Etape 4 : Le client envoie l'acompte ou le montant total de la ou des prestation(s) souhaitée(s) à l'Office de tourisme. La réservation est ferme et définitive lorsque l'acompte ou le montant total de la ou des prestation(s) a été encaissé par l'Office de tourisme.
- Etape 5 : l'Office de tourisme de Mimizan adresse au client un bon d'échange avec les coordonnées des prestataires et les heures et lieux de rendez-vous de des prestations réservées, les conditions de visites.

## **Article 6 – Réserve de prestations à distance hors ligne et hors site Internet**

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

- Etape 1 : le client contacte l'Office de tourisme par mail, courrier ou téléphone et précise le choix de ses prestations.
- Etape 2 : l'office de tourisme communique au client un contrat, accompagné des conditions générales de vente et du formulaire distinct indiqué à l'article 3 des présentes conditions générales de vente. L'Office de tourisme précise le mode de règlement et le montant de l'acompte.
- Etape 3 : le client renvoie les conditions générales de vente paraphées et signées, ainsi que le contrat paraphé et signé, accompagnés de l'acompte ou, pour les réservations tardives, du montant total de la ou des prestation(s) réservée(s). La réservation est ferme et définitive lorsque l'acompte ou le montant total de la ou des prestation(s) a été encaissé par l'Office de tourisme.
- Etape 4 : l'Office de tourisme adresse au client une confirmation avec les coordonnées des prestataires et les plans d'accès aux différentes prestations.

## **Article 7 – 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 8 – Modification du contrat par 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 ; 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 9 – Résiliation du contrat**

### *Article 9.1. 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 email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

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

- Si l'annulation intervient de trente à vingt-et-un jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 25 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.
- Si l'annulation intervient de vingt à huit jours avant le premier jour des prestations, une

somme équivalente à 50 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient de 7 jours à 2 jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 75 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient la veille du premier jour des prestations, une somme équivalente à 90 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient le premier jour des prestations, l'intégralité du prix des prestations 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 procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

### *Article 9.2. 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 procèdera 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 9.1 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 email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans les délais suivants :

- 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 ;

ou

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 email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## **Article 10 – Cession du contrat**

### *Article 10.1. 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 10.2. 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 10.3. 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 11 – Garantie légale de conformité**

### *Article 11.1. 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.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes conditions générales de vente.

### *Article 11.2. 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 sans retard excessif de la part du Client.

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.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### *Article 11.3. 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 12 – 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.

## **Article 13 – Protection des données à caractère personnel**

### *Article 13.1. 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 vos données à caractère personnel suivantes : Nom, prénom, adresse, téléphone (vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), mail âge, sexe pour répartition dans les chambres, contraintes alimentaires médicales et religieuses pour adapter les repas pour des allergies diverses et variées.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

### *Article 13.2. 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 de votre consentement. Par conséquent, le Client autorise

la transmission des données collectées au prestataire pour assurer le bon déroulement de la prestation. Elles sont collectées de plus pour la prévention des impayés. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

### *Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : le directeur de l'Office du tourisme, les responsables du service éducatif, les conseillères en séjour et le responsable DPO.

### *Article 13.4. 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.

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.

### *Article 13.5. 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 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 à Syndicat Mixte Agence Landaise Pour l'Informatique Délégué à la Protection des Données Mutualisées sis : Maison des communes 175, Place de la Caserne Bosquet 40 000 MONT DE MARSAN - [dpo@alpi40.fr](mailto: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>).

#### **Article 13.6. 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 14 – 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 15 – 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.

Assurance - annulation facultative proposée :

Nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation facultative qui vous permettra d'être remboursé sous conditions si vous devez annuler ou interrompre votre séjour ou si un ou plusieurs assurés annulent leur participation au séjour.

Cette assurance doit être souscrite lors de votre réservation, au plus tard 30 jours avant le début des prestations, auprès de l'Office de tourisme.

Si le Client souhaite souscrire à l'assurance annulation proposée, il en informe l'Office de tourisme qui lui communiquera les informations nécessaires via le Document d'Information Normalisé.

1/ Conditions de garanties :

L'assurance annulation remboursera les pénalités retenues par les prestataires déduction faite de la

franchise de 15 € prévue aux conditions spéciales et si votre annulation est liée à des raisons :

-Personnelles : incendie ou cambriolage de votre domicile, dommage grave à votre véhicule avant votre départ.

-Médicales : maladie, accident corporel grave de vous-même ou l'un de vos proches (y compris rechute ou aggravation de maladies et accidents antérieurs, décès, complication de grossesse).

-Administratives : vol de vos papiers d'identité ou titres de transport, impérativement nécessaires au séjour et survenant 48h avant la date prévue de votre départ, convocation en vue 'adoption d'un enfant, convocation à un examen de rattrapage, témoin ou juré d'assises

-Professionnelles : licenciement économique, modification ou suppression de vos congés payés, emploi ou stage au pôle emploi.

Seules les personnes mentionnées sur le contrat de réservation sont assurées, toute modification entraînera l'annulation du contrat.

Ceci n'est qu'un résumé des garanties et n'est en aucun cas un document contractuel. Vous recevrez avec la confirmation de réservation, les conditions générales du contrat d'assurance proposé par « April International voyage ».

2/ Tarif et paiement de l'assurance :

-Si le séjour ne dure qu'une journée, la prime à régler est de 2,85€ par personne.

-Si le séjour dure plus d'une journée et nécessite des prestations de restauration et/ou d'hébergement, la prime à régler correspond à 2.04% du prix du séjour par personne, la prime minimum étant de 4.30€ par personne.

#### **Article 16 – 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 17 – Responsabilité de l’Office de tourisme**

### *Article 17.1 – 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.

### *Article 17.2. 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 18 – 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 19 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment randonnées et sorties nature sur terrains naturels et visites de sites industriels.

Ainsi, certaines prestations proposées par l’Office Intercommunal du tourisme de Mimizan nécessitent un équipement précis obligatoire :

- Pour les randonnées et sorties nature, les chaussures fermées sont obligatoires, et des

vêtements adaptés à la marche et à la météo sont conseillés

- Pour les visites de chantiers forestiers, sont obligatoires : les chaussures de sécurité, le casque de sécurité et un gilet haute visibilité. Des vêtements adaptés à la marche et à la météo sont conseillés

- Pour les visites de sites industriels, sont obligatoires : les chaussures de sécurité, le casque de sécurité, un gilet haute visibilité et une pièce d’identité. Des écouteurs de smartphone personnels sont conseillés.

En toutes hypothèse, le Client a la possibilité de demander des informations précises à l’Office de tourisme sur l’adéquation des prestations à ses en matière d’accessibilité.

## **Article 20 – Règlement des litiges**

### *Article 20.1. 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.

### *Article 20.2. 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 saisir le Médiateur du Tourisme et du voyage sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou à l’adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

### *Article 20.3. 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 20.4. Jurisdiction 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.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile 38, avenue Maurice Martin - 40200 Mimizan.

#### *Article 20.5. 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.

### **Article 21 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, 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. L'office intercommunal de tourisme de Mimizan ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de

problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST - 15 Avenue Carnot - 75 017 PARIS CEDEX

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité APST - 15, Avenue Carnot - 75 017 PARIS - 01 44 09 25 35 - [info@aspt-travel](mailto:info@aspt-travel) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du prestataire.

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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).