

## Conditions générales de vente - Prestations touristiques

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

**Office de Tourisme et du Thermalisme**,  
Établissement Public Industriel et Commercial,  
inscrit sous le numéro SIRET  
507 547 321 00012, ayant son siège social au  
14, Bd Victor Hugo – 86270 LA ROCHE  
POSAY. Téléphone : 05 49 19 13 00, courriel :  
office@larocheposay-tourisme.com,  
Immatriculation au registre des opérateurs de  
voyage et de séjours : IM086110007, Garant  
financier : APST – 15, avenue Carnot – 75017  
PARIS. Assureur responsabilité civile  
professionnelle : MMA - Police N 113 776 968

#### 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 fournis 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 Client »*).

#### Article 1.3. Définitions

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

**Prestation** : service de voyage ou forfait touristique au sens 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).

**Groupe** : ensemble de client pré-constitué d'au moins 10 personnes et effectuant une réservation simultanée auprès de l'Office de tourisme.

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

### Article 4 - Prix

#### Article 4.1. 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 que la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Sauf stipulation contraire au contrat de réservation, 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.

Sauf exception indiquée au contrat, les offres proposées dans le **catalogue groupe**, offrent une gratuité par 15 personnes payantes adultes. 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.

#### Article 4.2. Groupes

Le tarif indiqué « GROUPEs » s'entend à la condition de 10 participants minimum. Dans le cas où le groupe se révélerait d'une taille de 9 personnes ou moins, le tarif individuel sera intégralement appliqué à tous les participants.

#### Article 4.3. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat. L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. 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) par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b) par chèque bancaire,
- c) par virement (frais de virement à la charge du client),
- d) par chèques vacances.

#### Article 4.4 Délais de paiement

Un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le contrat est versé en même temps que la signature du contrat de réservation.

**La réservation n'est définitive qu'à réception par l'Office de tourisme du contrat de réservation paraphé et signé, du programme signé, des conditions générales de vente paraphées et signées et du formulaire type d'information signé et après confirmation de la réception et de la disponibilité par l'Office de tourisme.**

Le client devra verser à l'office de tourisme le solde dans les délais indiqués au contrat de réservation et devra fournir à cette même échéance à l'Office de tourisme la liste nominative des membres du groupe ainsi que la répartition des chambres souhaitée et les choix de menu. Des suppléments en cas de variation de la taille du groupe entre la réservation et le paiement du solde peuvent s'appliquer, conformément à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente. Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité 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, sa réservation ne sera pas effectuée. Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du solde dans les délais requis, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.**

### Article 5 – 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 6 – Réservations

L'Office de tourisme établit pour tous types de réservations un contrat de réservation unique mentionnant les conditions de vente et d'annulation. Les bons d'échange sont remis au client à réception du solde de la ou des prestations.

#### Article 6.1 Réservations en ligne

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

Le Client sélectionne la ou les prestations sur le site internet et constitue son panier.  
Le Client choisit les dates souhaitées des prestations. Une option est ainsi générée. Le Client reçoit par courriel ou en ligne sur l'interface de réservation, le contrat mentionnant les prestations, les dates, les tarifs et les modalités de paiement.

Le Client doit ensuite retourner l'ensemble des documents signés par courriel ou en ligne sur l'interface de réservation, accompagnés du règlement de l'acompte ou de la totalité en fonction de la date de réalisation des prestations et du type de prestation (informations mentionnées dans le contrat de vente). Dans le cadre d'une réservation en ligne, le Client peut effectuer son règlement directement sur l'interface de paiement en ligne Payfif.

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

#### Article 6.2 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 :

À la suite de la demande, l'Office de tourisme envoie par courriel ou par courrier, le contrat de réservation mentionnant les prestations réservées ainsi que les modalités de paiement pour finaliser la réservation.  
Le client doit ensuite retourner l'ensemble de ces documents signés par courriel ou par courrier à l'Office de tourisme, accompagnés du règlement de l'acompte ou de la totalité en fonction de la date de réalisation des prestations et du type de prestations (informations mentionnées dans le contrat de vente).

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

#### Article 6.3 Réservations en présence du Client et de l'Office de tourisme

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

À la suite de la demande, l'Office de tourisme fournit le contrat de réservation mentionnant les prestations réservées ainsi que les modalités de paiement pour finaliser la réservation, les conditions générales de vente ainsi que le programme.

L'ensemble de ces documents sont signés par le Client au comptoir à l'Office de tourisme et le Client procède au du règlement de l'acompte ou de la totalité en fonction de la date de réalisation des prestations et du type de prestation (informations mentionnées dans le contrat de vente). Une fois les documents signés et le règlement, réalisé, l'Office de tourisme en accuse bonne réception au client et la réservation est confirmée.

#### Article 6.3.1 Réservations avec prise d'option

Il est possible, selon le type de prestation, de poser une option sans frais pour une ou plusieurs prestations. Le délai de l'option dépend directement de chaque type de

prestation. Lors de la pose de l'option, la date de fin d'option est précisée au Client. Si l'option n'est pas confirmée par le Client et que la procédure de contractualisation n'est pas engagée, l'option ne sera plus valable passé le délai convenu.

#### Article 6.3.2 Réservations fermes

À la suite de la demande, l'Office de tourisme enregistre la réservation des prestations choisies par le Client. L'Office de tourisme adresse au client, le contrat de réservation accompagné des conditions générales de vente, du programme et du formulaire type.  
Le client doit ensuite effectuer le paiement de sa prestation correspondant à la totalité du montant de la prestation quel que soit le délai avant le début des prestations après avoir lu et accepté les conditions générales de vente.  
L'Office de tourisme remet au Client les bons d'échange correspondant ainsi que le contrat de réservation. La réservation est alors définitive.

### 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 ne disposera d'aucun droit de rétractation.

### Article 8 – Modification du contrat

#### Article 8.1. Modification 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 ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou de 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, sur remise d'un RIB. Le remboursement sera fait par virement administratif.

#### Article 8.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation (billetteries, visites, forfaits et séjours) abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée 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.

Nous saurions engager la responsabilité de l'Office :

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

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 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 courriel ou par courrier l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier présent dans le contrat de vente et remis lors de la signature du contrat. Sauf dispositions prévues au contrat de réservation, les modalités d'annulation sont les suivantes :

#### a) **Clientèle individuelle** :

- du 30<sup>ème</sup> au 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation : 25 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme ;
- du 20<sup>ème</sup> au 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation : 50 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme ;
- du 7<sup>ème</sup> au 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation : 75 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme ;
- moins de 48 heures avant le début de la prestation : 90 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme
- En cas de non-présentation du client, 100% du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme.

#### b) **Clientèle groupe** :

- du 60<sup>ème</sup> au 31<sup>ème</sup> jours inclus avant le début de la prestation : l'annulation donnera lieu à retenue de 100 euros TTC
- du 30<sup>ème</sup> au 21<sup>ème</sup> jours inclus avant le début de la prestation : 25 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme.
- du 20<sup>ème</sup> au 8<sup>ème</sup> jours avant le début de la prestation : 50 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme.
- entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75 % du montant total de la prestation seront dus à l'Office de tourisme.

- à moins de 48 heures avant le début de la prestation ou non présentation du groupe : 100 % du montant total de la prestation seront dus 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

## Conditions générales de vente - Prestations touristiques

tourisme procédera 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 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 trente jours suivant la résiliation du contrat sur présentation d'un RIB et par virement administratif. 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 la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par SMS, courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :  
- vingt jours avant le début de la prestation dans le cas de prestations dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début de la prestation dans le cas de prestations dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début de la prestation dans le cas de prestations ne durant pas plus de deux jours ;

- vingt-quatre heures avant le début de la prestation dans le cas de prestations ne durant pas plus d'une journée.

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 SMS, courriel ou par courrier la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début de la prestation.

### 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.

### 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, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition de l'Office de tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le Client 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.

### 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 au Client 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. Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de la propriété industrielle ou intellectuelle de l'Office de Tourisme et s'engage 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 prestations, l'Office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients.

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

### 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 de l'Office de tourisme 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.
- Comptabilisation 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 newsletters et informations commerciales.

### 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 : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

### Article 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. 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 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.larocheposay-tourisme.com/mentions-legales> et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

### Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application 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 l'adresse courriel [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité valide. 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.

### 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 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. 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 19 – 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 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

### Article 21 – Règlement des litiges

#### Article 21.1. 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 21.2. 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 de tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

### Article 21.3. 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://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

### Article 21.4. 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.

### Article 21.5. 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 21.6. 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 22 – 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 l'APST (15, avenue Carnot – 75017 PARIS). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ([info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) – 01 44 09 25 35) 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?sessionId=B6B56671A51841699A8F7B4B5EB08A2\\_tpl\\_qfr21s\\_1s?Article=LEGIART1000036242695&cidText=&=LEGIEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8F7B4B5EB08A2_tpl_qfr21s_1s?Article=LEGIART1000036242695&cidText=&=LEGIEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).