

## Conditions particulières de vente

**ARTICLE 1 - Les Offices de Tourisme immatriculés au registre des opérateurs de voyage et de séjours, dans le cadre du CODE DU TOURISME Article R.211-21, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.**

**ARTICLE 2 - Durée de la prestation :** Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

**ARTICLE 3 - Responsabilité :** L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**ARTICLE 4 - Réserve :** La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total a été retourné à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez avant la date de la prestation. Le client n'ayant pas retourné son contrat complété, daté, signé et versé l'acompte, est considéré comme ayant annulé sa prestation.

**ARTICLE 5 - Inscriptions tardives :** En cas d'inscription moins de 15 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera effectuée sur présentation de la facture, le jour de la prestation.

**ARTICLE 6 - Règlement du solde :** Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez sur présentation d'une facture le solde de la prestation convenue et restant du.

**ARTICLE 7 - Contrat de réservation :** Dès la réservation, l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez adresse au client un bon de commande ou contrat de réservation que celui-ci doit présenter au prestataire dès son arrivée.

**ARTICLE 8 - Arrivée :** Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir l'Office de Tourisme dont l'adresse mail et le téléphone figurent sur le contrat de réservation.

**ARTICLE 9 - Annulation du fait du client :** Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez. Vous ne bénéficiez pas d'une assurance-annulation : pour toute annulation du fait du client, 8 jours pour un forfait, 24h pour une visite guidée, il sera retenu l'acompte de 30%.

**ARTICLE 10 - Interruption de la prestation :** En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont bénéficie le client.

**ARTICLE 11 - Assurances :** Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

**ARTICLE 12 - Litiges :** Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez dans les 3 jours à compter du début de la prestation.

Toute autre réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les meilleurs délais, par lettre, à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez seul compétent pour émettre une décision sur les litiges.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef lieu du département de l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez

L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez est un office associatif dont le numéro de SIRET est 77753494200019. Organisme local de tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours par le secrétariat de la commission d'immatriculation ATOUT FRANCE : IM 02 911 0011 .

L'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de AXA France. La garantie financière est apportée par le Groupama.

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à l'Office de Tourisme du Pays de Douarnenez dans le but de traiter votre demande d'information. Le destinataire de ces données est uniquement l'OT du Pays de Douarnenez qui les conserve pendant 3 ans. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

## Conditions générales de vente

Conformément au Code du Tourisme pris en application de la loi du 22 juillet 2009, abrogé par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2, modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2. Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9. Les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-5 à R211-16 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme. Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

### TITRE VI - DE LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS

**Article R.211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux 3° et 4° alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par la présente section.

**Article R.211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant la raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° : La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés.
- 2° : le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages locaux du pays d'accueil.
- 3° : les prestations de restauration proposées.
- 4° : la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 5° : les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'UE ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accompagnement.
- 6° : les visites, les excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.
- 7° : la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ.
- 8° : le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.
- 9° : les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8.
- 10° : les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 11° : les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11.
- 12° : l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 13° : lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Article R.211-5 :** l'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit ou voie électronique au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Ar-ticle R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil.

Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° : le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2° : la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3° : les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

4° : le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5° : les prestations de restauration proposées.

6° : l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7° : les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8° : le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8.

9° : l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10° : le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11° : les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12° : les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au vendeur et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire des services concernés.

13° : la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° alinéa de l'article R. 211-4. 14° : les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15° : les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R.211-10 et R.211-11.

16° : les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17° : les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie, dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18° : la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19° : l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphones des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour. 20° : la clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4. 21° : l'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7 :** l'acheteur peut 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. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation du vendeur. L'article L.211-11 précise que le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

**Article R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12 de la loi du 22/07/2009 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- ou, en attendant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article 211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4b

# CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTES