OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE
ROYAN ATLANTIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE PRESTATIONS TOURISTIQUES « GROUPES »

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme Communautaire ROYAN ATLANTIQUE, établissement public industriel et commercial, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de sous le numéro SIRET 824 868 608 000 38 ayant son siège social au 46 avenue du docteur Joliot-Curie, 17200 Royan.
Téléphone : 05.46.08.17.36.
Adresse électronique : groupes@royanatlantique.fr
Représenté par Monsieur Elie DE FOUCAULD, directeur.
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM017170005
Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
Assureur responsabilité civile professionnelle : AXA France IARD SA, 313, Terrasses de l'Arche, 92727 NANTERRE CEDEX
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. Ces conditions générales de vente sont applicables aux clients personnes physiques réservant des prestations touristiques par l'intermédiaire des agences de voyages, autocaristes, agences réceptives ainsi qu'aux dites-agences, revendeurs de ces prestations.
Groupe : un groupe est constitué dès lors qu'au moins 8 personnes se présentent sous un ensemble unitaire (avec facturation unique) et souhaitent effectuer une réservation de prestations communes (prestations sèches, prestations journées, prestations séjours) que les offres proposées le soient sous la qualification d'offres « groupes » ou non.
Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du 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

L'Office de Tourisme ROYAN ATLANTIQUE est un organisme local de tourisme qui facilite les démarches du public en lui offrant un large choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sure. Il est autorisé à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisir et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention et au-delà de sa zone d'intervention dans le but de faire rayonner le territoire de l'Agglomération Royan Atlantique.
Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations commercialisées par l'Office de Tourisme, prestations concernant les groupes exclusivement, sauf indication contraire dans les conditions particulières de vente applicables à certaines prestations particulières.
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. Il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer que tous les participants en ont pris connaissance.

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 1er 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 prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans

le cas d'une location saisonnière. Le prix définitif inclut les frais de dossier de l'Office de Tourisme, qui comprennent concept, montage, conseils, recherche, suivi, négociation et facturation pour le compte du Client. Le prix ne comprend pas d'assurance annulation.
Dans le cas où un client réserverait seul un hébergement prévu pour deux personnes, il pourra lui être facturé un supplément « chambre individuelle », dont le client sera informé avant sa réservation définitive.
Le prix est indiqué en euros et calculés tenant compte du nombre minimum et maximum de participants. Tout changement d'effectif est soumis à l'acceptation de l'Office de Tourisme.
Dans le contrat, l'Office de Tourisme informe le Client sur l'échéancier de paiement. A la signature, le Client s'engage à verser l'acompte et le solde de la prestation aux dates fixées par le contrat. A défaut de paiement à l'échéancier contractuel, des pénalités de retard mentionnées sur la facture seront exigées du Client. Aucun règlement sur place le jour de la prestation ne peut être accepté sauf accord préalable de l'Office de Tourisme.
Le responsable du groupe s'engage à assumer la responsabilité financière pour l'ensemble des participants.
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 chèque bancaire ou virement 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.
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 ;
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 – Réservation de prestation
Aucune réservation en ligne n'est possible pour les groupes.
Le client qui souhaite réserver une prestation auprès de l'Office de Tourisme doit solliciter l'émission d'un contrat, sur support durable, l'informant de toutes les conditions tarifaires et des éléments essentiels de la prestation choisie.
Cette offre de contracter est définitive.
La réservation sera effective à réception du devis signé par les deux parties et le versement d'un acompte correspondant à 30% du prix total de la ou des prestations dont la réservation est souhaitée. La confirmation par le Client de la commande par l'envoi du contrat signé vaut connaissance et acceptation des présentes conditions générales de vente. Le règlement de l'acompte doit s'effectuer dans les 10 jours ouvrables suivant émission du contrat par l'Office de Tourisme ainsi que le règlement des frais de dossier s'ils sont explicitement indiqués sur le contrat. Le solde devra être versé au plus tard 14 jours après la réception de la facture. Si la réservation s'effectue moins de 30 jours avant l'arrivée du client, la totalité du prix de la prestation sera demandée. En absence du règlement d'acompte et de la réception du contrat signé, la prestation sera considérée comme annulée.
Le client s'engage à communiquer par écrit à l'Office de Tourisme le nombre définitif des participants au plus tard :
11 jours avant l'arrivée du groupe dans le cas d'une excursion (la prestation qui dure moins de 12 heures) ou une visite guidée (prestation vendue « sèche ») ;
30 jours avant l'arrivée du groupe dans le cas d'un séjour (avec hébergement, transport ou prestation qui dépasse la durée de 12 heures).
Le nombre définitif de participants devra être conforme au nombre minimum prévu au contrat, il sera pris en compte pour la facturation, indépendamment des désistements de dernière minute.
Dans le cas d'un séjour, le Client s'engage également à fournir à l'Office de Tourisme la liste nominative des participants avec la répartition par type de chambre au plus tard 30 jours avant l'arrivée du groupe.
Une fois le solde réglé et le nombre définitif de personnes communiqué, l'Office de Tourisme transmettra au Client le bon

d'échange qu'il devra remettre au(x) prestataire(s) chargés de l'exécution de la ou des prestations réservées.
Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à informer l'Office de Tourisme Communautaire ROYAN ATLANTIQUE. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d'échange. Dans le cas d'une impossibilité de retarder la prestation, elle sera écourtée du temps de retard ou ne pourra avoir lieu, les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 6 – Restauration et Hébergement

Les suggestions de menus présentées sont indiquées sous réserve de disponibilité des établissements et en fonction des produits du marché. Le choix de menu est identique pour l'ensemble du groupe et doit être communiqué à l'Office de Tourisme au plus tard 15 jours avant l'arrivée du groupe. En cas d'allergie ou intolérance alimentaire, le Client s'engage à en prévenir l'Office de Tourisme au plus tard dans ce même délai.
Le jour du départ les chambres doivent être libérées avant 10h, le Client ne peut se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Article 7 – Visite guidée

Le lieu de rendez-vous de la visite guidée est fixé par accord préalable entre l'Office de Tourisme et le Client : il est clairement mentionné sur le contrat. La durée de visite est précisée sur le contrat tout comme les points de départ et d'arrivée. En cas d'arrivée tardive du client, le guide attend 30 minutes au maximum et la visite sera écourtée du temps de retard. Toutefois, si le client souhaite prolonger au-delà de l'horaire préétabli la visite, l'Office de Tourisme pourra lui facturer un supplément horaire/guide. Si le jour de la prestation se présentait un nombre de client supérieur à 40 personnes, en contradiction avec le contrat de réservation, l'Office de Tourisme se réserve le droit de facturer le supplément. Pour des raisons de confort d'écoute, les visites guidées sont limitées à 40 personnes au maximum par guide sur certains sites. Pour une visite en autocar, la prestation se fait à bord du véhicule du Client. L'autocar doit être équipé d'une sonorisation et d'un siège à disposition du guide.

Article 8 – Animaux domestiques

L'acceptation des animaux est soumise à l'accord des prestataires puis précisée sur le contrat. En cas de non-respect de la clause, le prestataire peut refuser de recevoir le client ; ce dernier ne pourra alors prétendre à aucun remboursement. Les animaux ne sont pas acceptés lors des visites guidées en raison de la non-accessibilité aux sites religieux ou musées au cours de la visite.

Article 9 – 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 aucun droit de rétractation ne sera possible.
Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 10 – 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 11 – Résiliation du contrat

Article 11.1. 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 une lettre avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation. La date de réception du courrier permettra de déterminer le montant des frais de l'Office de Tourisme selon le barème ci-dessous :
Dans le cas d'une visite guidée :

- Si l'annulation intervient de trente à 7 jours avant le début de la prestation, une somme équivalente à 30 % du prix de prestation restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient moins de 7 jours avant le début de la prestation, l'intégralité du prix de la prestation restera dû à

l'Office de Tourisme.
Dans le cas d'une excursion (un séjour de moins de 24h) :
- Si l'annulation intervient plus de trente jours avant le début de la prestation, l'acompte sera restitué au client après déduction des frais d'annulation à hauteur de 120€ pour les groupes de plus de 20 participants et 60€ pour les groupes entre 8 et 19 personnes.
- Si l'annulation intervient de trente à vingt-et-un jours avant le début de la prestation une somme équivalente à 30 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient de vingt à onze jours avant le début de la prestation, une somme équivalente à 50 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient moins de 10 jours avant le début de la prestation, une somme équivalente à 100 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
Dans le cas d'un séjour avec hébergement ou/et transport ou/et dépassant 24 heures :
- Si l'annulation intervient plus de soixante jours avant le début de la prestation, l'acompte sera restitué au client après déduction des frais d'annulation à hauteur de 5% du prix total de séjour.
- Si l'annulation intervient de soixante à trente-et-un jours avant le début de la prestation, une somme équivalente à 30% du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient moins de trente jours avant le début de la prestation, une somme équivalente à 100 % du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
En toute hypothèse, en cas de non-présentation ou d'interruption du séjour, aucun remboursement ne sera possible.
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 entraînent 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 11.2. 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 11.1 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 courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :
- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux jours ;
2) L'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.
Article 12 – Cession du contrat
Article 12.1. 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 12.2. 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 12.3. 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 13 – Garantie légale de conformité
Article 13.1. 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 en annexe aux présentes conditions générales de vente.
Article 13.2. 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 de Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.
La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.
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 13.3. 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.
Le Client est invité à signaler toute difficulté ou non-conformité dans l'exécution des prestations dans un délai de 15 jours après la fin de ces prestations et par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 14 – 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 15 – Protection des données à caractère personnel

Article 15.1. 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, coordonnées téléphoniques et adresses électroniques.
Article 15.2. 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. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.
Article 15.3. Personnes autorisées à accéder aux données
Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : référentes du service groupes et service comptabilité.
Article 15.4. 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.
L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.
L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : Office de Tourisme Communautaire ROYAN ATLANTIQUE, 46 Avenue du Dr Joliot Curie 17200 ROYAN et sur demande auprès du l'Office de Tourisme.
Article 15.5. Droits du titulaire des données collectées
En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.
Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'Office de Tourisme Communautaire ROYAN ATLANTIQUE, 46 Avenue du Dr Joliot Curie 17200 ROYAN – tel : 05 46 08 17 20 ou 05 46 08 17 36 – contact@royanatlantique.fr ou groupes@royanatlantique.fr au délégué à la protection des données à SOLURIS – 2 rue des Rochers – 17100 SAINTES – tel : 05 46 92 39 05 – dpd@soluris.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 15.6. 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 16 – 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 17 – 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 et aucune assurance n'est proposée par l'Office de Tourisme.

Article 18 – 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 19 – Responsabilité de l'Office de Tourisme

Article 19.1 – 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 19.2. 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 20 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.
La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.
Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 21 – 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 22 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les prestations non accessibles sont notifiées sur le contrat et sur l'ensemble de nos supports. Dans le cas où le client réserve un séjour n'étant pas intégralement inaccessible, aucune réduction de prix ne sera accordée au motif de l'impossibilité d'exécution assumée par le client.

Article 23 – Règlement des litiges

Article 23.1. 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 23.2. 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 Tourisme et Voyage (MTV), BP 80303, 75823 Paris cedex 17 ou sur son site internet : http://www.mtv.travel/?page=saisine-du-mediateur

Article 23.3. 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 23.4. 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE CONCERNANT CERTAINES ACTIVITÉS

Sorties pédagogiques

1. Une tenue adaptée au bord de mer est à prévoir : coupe-vent, tenue imperméable, chaussures fermées (type basket), bouteille d'eau, casquette ou chapeau, crème solaire.
2. Le groupe est sous la responsabilité du professeur et des accompagnants pendant la durée de la visite ou de la prestation.

Visites guidées

1. Tenue adaptée en bord de mer (coupe-vent, tenue imperméable, casquette/chapeau) et chaussures adaptées. Certaines visites nécessitent des chaussures fermées (type basket ou chaussures de randonnée.
Toute personne quittant le groupe pendant une visite, pour quelconques raisons, n'est plus sous la responsabilité du guide.
2. Pendant les visites guidées en bus ou pédestre, le guide se réserve le droit de changer l'itinéraire en fonction des conditions météorologiques ou des imprévus indépendants de notre volonté (travaux voiries).
3.Pendant les visites ou toute autre prestation, les clients se doivent de respecter l'environnement et le patrimoine bâti qui l'entoure, afin de le protéger durablement
4.Dans le cadre des visites guidées, un acompte sera demandé à la réservation d'un montant correspondant à 30% du prix de la prestation. Le solde sera demandé à l'issue de la prestation.

Croisières en mer

1. Toute personne, débarquant au Phare de Cordouan, doit se munir d'une paire de chaussures (chaussons de voile ou méduses) pour éviter tout risque de coupure, et d'une tenue adaptée à l'activité. Crème solaire et eau sont conseillées. Pour éviter tout désagrément au cours de la promenade en mer, les personnes sujettes au mal de mer devront prendre leur précaution en conséquence.
2. Le client est tenu de respecter les consignes de sécurité présentes sur le bateau et énoncées par l'équipage.

Activités nautiques / sports mécaniques / parcours dans les arbres / toutes autres activités de pleine nature

1. Le client est tenu de respecter les recommandations et instructions du moniteur (consignes de sécurité) pendant la durée de l'activité (de la préparation du matériel au rangement du matériel mais aussi pendant l'activité elle-même).
2. Le client doit prendre soin du matériel mis à disposition par le prestataire et porter une tenue adéquate à l'activité proposées.
3. Pour des raisons de sécurité, la prestation pourra être refusée aux personnes se présentant en état d'ébriété manifeste.

Sites touristiques

1. Certains sites ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite tels que grottes troglodytiques, phares.
2. Certaines rues de villages classés ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.
3. Le client est tenu de respecter les lieux et le règlement intérieur du site lorsque celui-ci est affiché à l'intérieur du site.

Produits du terroir/produits locaux (dégustation de vin)

1.L'abus d'alcool est dangereux pour la santé.
2.Le client est tenu de respecter les lieux visités, notamment les sites de production de Pineau et de Cognac, qui sont des entreprises et lieu de travail de salariés. Notamment, il s'engage à ne pas détériorer le matériel de production (tonneaux, alambics…) et à porter une attention particulière à ses mouvements et déplacements.
3.Le prestataire peut modifier le parcours de visite ou le supprimer sans préavis pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en raison des conditions d'exploitation des installations de vinification et de vieillissement du Pineau et du cognac.

Restaurants/hôtels

Le client est tenu de respecter le règlement intérieur de l'établissement (sécurité, nuisances sonores et …)

Casino – accès aux jeux

1.L'accès aux jeux est soumis à la présentation d'une pièce d'identité valide (Carte Nationale d'Identité, passeport, permis de conduire français uniquement).
2.L'accès est réservé aux personnes majeures, non interdites de jeu
3.Jouer comporte des risques : endettement, dépendance…

Dégradation et restitution du matériel

En cas de vol ou de détérioration du matériel utilisé lors d'une prestation, le client est tenu comme responsable. Le matériel lui sera facturé immédiatement du montant des réparations ou à l'état neuf de rachat si celui-ci est inférieur en montant. Le paiement devra s'effectuer en même temps que celui du solde et figurera sur la facture faite à l'utilisateur.

En cas d'alerte Orange de Météo France, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier le programme en proposant des prestations de repli. Si les prestations proposées ne conviennent pas au Client, l'Office de Tourisme procédera au remboursement des fonds versés.