

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES ET DES COFFRETS CADEAUX

## OFFICE DE TOURISME PAYS DE FONTENAY-VENDEE

### ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 19 mars 2021 et sont applicables sauf convention particulière.

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'Office de Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions générales de vente (CGV) consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.fontenay-vendee-tourisme.com/conditions-generales-de-vente>

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée (Office de Tourisme – Catégorie II) préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CGV pourront être modifiées et mises à jour par l'Office de Tourisme à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

### ARTICLE 2 – FORMATION DU CONTRAT

La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectuée soit à l'accueil de l'Office de Tourisme (et/ou du Bureau d'Information Touristique de Vouvant), soit par mail, soit via le site Internet : [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com)

Toute demande de réservation ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'Office de Tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CGV sans préjudice des textes en vigueur.

- ou d'autre part, de la réception du solde ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations choisies selon ces dernières et le contrat.

Au-delà, hors internet ou via le site internet de l'Office de Tourisme toute commande peut se faire sur place ou être communiquée par écrit à l'Office de Tourisme soit par courriel à [tourisme@fontenayvendee.fr](mailto:tourisme@fontenayvendee.fr), soit par courrier à Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte.

Dans le cas d'une réservation à moins de 21 jours de la date de séjour et/ou de l'activité, le paiement de(s) prestation(s) sera total et immédiat.

### ARTICLE 3 – CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans tous les lieux conformément aux dispositions législatives en vigueur. Dans la mesure du possible, le site Internet de l'Office de Tourisme indique les lieux où sont refusés les animaux de compagnie, et il est conseillé de contacter l'Office de Tourisme par téléphone pour toutes informations précises complémentaires.

#### 3.1 Billetterie (sites partenaires, coffrets cadeaux, activités culturelles et de loisirs ...)

Les billets sont remis directement au client après chaque vente réalisée au comptoir de l'Office de Tourisme (et/ou du Bureau d'Information Touristique de Vouvant), par téléphone ou envoyés par e-mail. Pour toute commande via le site Internet de l'Office de Tourisme, ils sont uniquement expédiés par e-mail à l'adresse mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande.

Les billets sont valables pour les événements et les activités qui les concernent (le cas échéant à la date et à l'heure du début de la prestation) et enfin aux conditions figurant dans les supports de communication, propres aux billetteries et aux services touristiques, mis à la disposition des clients.

Pour l'ensemble des prestations, elles peuvent être annulées en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêt préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Pour toute prestation le nécessitant, les participants devront se présenter sur le lieu de rendez-vous 10 minutes avant le début de la prestation. En cas de retard d'un participant, la prestation commencera tout de même à l'heure prévue. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils de l'animateur. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Pour les activités de plein air, les participants devront avoir les équipements adaptés (chaussures, vêtements...) aux conditions météorologiques du jour.

#### 3.2 Packages/Forfaits touristiques

##### 3.2.1 Pour l'hébergement

Les prestations d'hébergements incluses ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les services touristiques inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations.

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. Certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

Pour toute forme d'hébergement, le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur.

##### 3.2.2 Pour les activités culturelles et de loisirs

Pour toute activité, le contrat est établi pour un nombre bien défini de participants. Si le nombre de participants dépasse la capacité de l'activité, le prestataire d'activités peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur.

Pour certaines activités, le prestataire met à disposition les équipements obligatoires. Le lieu de rendez-vous est indiqué sur les supports de communication de l'Office de Tourisme (site internet et flyers) et sera rappelé au client lors de la réservation.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication (flyers et site Internet). Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de la visite initialement prévue.

##### 3.2.3 Dispositions pour la clientèle « Groupes »

Sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est indiqué dans les bons d'échanges envoyés au client, et rappelé dans le contrat.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 50 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire.

Le client doit s'assurer que chaque participant possède les capacités physiques et mentales pour participer aux activités composant la prestation, ce qui est expressément accepté par le client.

Les informations concernant les menus et les restaurants compris dans la prestation sont indiqués à titre indicatif. Des menus, de qualité équivalente, dans des restaurants différents pourront être substitués le jour de la prestation, ce qui est expressément accepté par le client. En tout état de cause, il sera proposé un menu unique pour l'ensemble des participants.

Pour les groupes et selon le type de visite ou d'activité et sur demande, un accompagnateur de l'Office peut être inclus dans la prestation (renseignement auprès de l'Office pour la tarification). Sauf indication particulière, la présence d'un accompagnateur est en option.

##### 3.2.4 Bon(s) d'échange(s)

Dès la réservation confirmée et environ 1 semaine avant la prestation, l'Office de Tourisme adresse au client et au(x) prestataire(s) le(s) bon(s) d'échange, nominatif(s) et non cessible(s). Le client devra le(s) remettre lors de son passage chez chaque prestataire. Le client et le(s) prestataire(s) y retrouveront chaque prestation réservée, la date d'excursion ou de séjour ainsi que le(s) lieu(x) de rendez-vous fixé(s) au préalable par l'Office de Tourisme, et les coordonnées téléphoniques respectives. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) figurant sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### 3.3 Coffrets cadeaux

**1. Définition :** Le coffret cadeau désigne le concept de coffret cadeau dénommé, développé et exploité par l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée. Le coffret cadeau est un boîtier composé d'un chèque cadeau présentant les prestations des partenaires sélectionnés proposées à la clientèle de l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, et qui devra être présenté au prestataire pour bénéficier des prestations choisies par la clientèle.

**2. Commande :** Vous pouvez passer vos commandes par Internet sur le site [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com) via l'interface WeLogin, dans les locaux de l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, par téléphone au 02 51 69 44 99 pendant les horaires d'ouverture ou par mail adressé à [tourisme@fontenayvendee.fr](mailto:tourisme@fontenayvendee.fr). Les coffrets cadeaux peuvent être expédiés par courrier et à l'adresse mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Pour l'envoi par courrier, les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des coffrets cadeaux était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées et pour les envois par courrier des coffrets cadeaux par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, l'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable.

La commande est considérée parfaite à réception par l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée du règlement de la totalité du coffret cadeau.

**3. Durée de validité :** La date limite figure sur le chèque-cadeau et indique à l'acheteur et au bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier d'une prestation ou procéder à un échange dans les conditions précisées au 5 du présent article. La date limite d'utilisation du chèque cadeau est de 1 an à compter de la date d'achat du coffret cadeau.

L'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée se réserve le droit de compléter et/ou de modifier et/ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment. En cas d'arrêt de commercialisation d'une des prestations avant la fin de sa date de validité, l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée proposera au bénéficiaire un système d'échange.

**4. Conditions d'utilisation :** Une fois en possession de votre coffret cadeau et dans l'hypothèse où l'acheteur ne serait pas le bénéficiaire, l'acheteur s'engage à porter à la connaissance du bénéficiaire les présentes CGV.

Les réservations des prestations s'effectueront auprès du « service réservation » de l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée.

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie et ce inclus les indisponibilités engendrées par un problème technique. Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

La taxe de séjour sera demandée par le prestataire s'il s'agit d'un hébergeur.

Le chèque cadeau est valable dès l'achat réalisé dans les locaux de l'Office de Tourisme ou à réception de votre coffret cadeau expédié par l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée sous 48 heures, sans frais de port, sauf dans les cas prévus au 5 du présent article.

En cas de non utilisation, de perte, de vol ou de destruction du bon d'échange, ni son acheteur, ni son bénéficiaire ne pourront prétendre à son remboursement et/ou à une compensation.

Seule la présentation au prestataire de l'original du chèque cadeau donne droit à une prestation. Les photocopies ou autres documents ne sont pas acceptés

Le chèque cadeau n'inclut pas le transport jusqu'au lieu de la prestation du partenaire sélectionné.

Le chèque cadeau peut être prolongé 1 fois sur demande auprès de l'Office de Tourisme et après acceptation de ce dernier.

Aucune annulation ou report de réservation ne sera accepté sans l'accord direct du prestataire concerné.

**5. Echange :** L'échange et la prolongation sont réservés aux coffrets cadeaux qui n'ont pas été utilisés et à condition que l'acheteur ou le bénéficiaire procède à cet échange ou à cette prolongation impérativement avant la date limite d'utilisation. Il ne pourra en aucun cas s'agir d'un remboursement. Les conditions d'échange sont les suivantes : L'acheteur ou le bénéficiaire doit rapporter ou retourner à ses frais le coffret cadeau dans les locaux de l'Office de Tourisme qui pratiquera à l'échange sur place ou qui retournera un nouveau coffret cadeau à ses frais.

Les conditions de prolongation sont les suivantes : Une seule prolongation par coffret cadeau.

L'acheteur ou le bénéficiaire doit en faire la demande auprès de l'Office de Tourisme sur place dans les locaux de l'Office de Tourisme ou par courrier avec, dans les deux cas, le chèque cadeau original. L'Office de Tourisme remettra ou retournera par courrier un nouveau chèque cadeau et précisera la nouvelle date limite d'utilisation du chèque-cadeau.

#### ARTICLE 4 – PRIX

Tous les prix sont affichés en euros net de TVA et par personne (sauf les tarifs forfaitaires des visites guidées et de certaines prestations). Ils sont prévus service compris, nets de commission.

Dans le cadre de forfaits touristiques les tarifs comprennent les prestations mentionnées dans le contrat.

Le tarif des hébergements proposés par l'Office de Tourisme est le tarif public des hébergeurs. Le tarif exigé par l'hébergeur ne peut en aucun cas différer de celui annoncé par l'Office de Tourisme.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : le mode de transport, les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation, et le cas échéant la taxe de séjour qui sera à régler directement à l'hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, suivant le barème tarifaire consultable sur le site internet : <https://taxe.3douest.com/sudestvendee.php>

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'Office de Tourisme justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

#### ARTICLE 5 – PAIEMENT

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 21 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 21 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

Le paiement s'effectue selon le type de réservation :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Office de Tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de Tourisme, par téléphone en VAD et sur le site internet par le biais du système sécurisé Open System entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.
- Par virement bancaire : IBAN FR76 1007 1850 0000 0020 0091 626 – Code BIC TRPUFRP1
- Par PayZen, uniquement pour les commandes passées sur le site Internet [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com), via l'interface WeLogin, garantissant un paiement sécurisé avec double authentification et via un protocole SSL/TLS 1.2

L'Office de Tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Le non règlement du solde dans les conditions ci-dessus énoncées entraîne l'annulation du contrat.

#### ARTICLE 6 – RETRACTATION

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du Code de la consommation.

#### ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ANNULATION

Les dispositions du 7.1 à 7.3 ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties. Certaines prestations vendues par l'Office de Tourisme nécessitent la présentation d'un « pass sanitaire » individuel valide et en l'absence, cela ne pourra être considéré comme un cas de force majeure, et aucun remboursement ne sera effectué par l'Office de Tourisme.

##### 7.1 Annulation – Groupes

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [groupe@fontenayvendee.fr](mailto:groupe@fontenayvendee.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte.

L'annulation des services touristiques à l'unité, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Plus de 21 jours avant la date d'arrivée : 30 % du prix total de ou des activités réservées
- De 20 à 8 jours avant la date d'arrivée, 60% du prix total de ou des activités réservées
- Moins de 7 jours avant la date d'arrivée, ou non présentation (facture no-show = non venu), 100% du prix total de ou des activités réservées

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

## **7.2 Annulation – Individuels**

### **7.2.1 Pour la billetterie**

Pour les entrées sur les sites touristiques, les billets ne sont ni échangeables ni remboursables.

Pour les visites guidées/concerts/spectacles/excursions, les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf annulation de la manifestation aux conditions de l'organisateur. Dans ce cas, le remboursement est effectué par l'organisateur de la manifestation.

### **7.2.2 Pour les packages/forfaits touristiques (hébergements, activités culturelles et de loisirs)**

L'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées sauf conditions particulières précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client intervenant (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée) :

- Plus de 21 jours avant la date d'arrivée : 30 % du prix total de ou des activités réservées
- De 20 à 8 jours avant la date d'arrivée, 60% du prix total de ou des activités réservées
- De 7 à 3 jours inclus avant le début de la prestation : 85% du prix de la prestation
- Moins de 3 jours inclus avant le début de la prestation : 100% du prix de la prestation

## **7.3 Du fait de l'Office de Tourisme**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'Office de Tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par l'OT : lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

## **7.4 Cas de force majeure**

Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## **7.5 Remboursement pour annulation**

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## **ARTICLE 8 – MODIFICATION**

### **8.1 Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant réception de la facture et édition des bons d'échange devra parvenir impérativement par e-mail à [tourisme@fontenayvendee.fr](mailto:tourisme@fontenayvendee.fr). Une confirmation de la demande de modification et accord éventuel de l'Office de Tourisme, assorti des possibles ajustements tarifaires en découlant, seront transmis en retour par e-mail au client. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Toute modification des prestations sur place par le client ne pourra donner lieu à remboursement par l'Office de Tourisme, de même que toute prestation non consommée.

### **8.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme**

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévue dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du Code du Tourisme.

## **ARTICLE 9 – RETARD / DEPASSEMENT D'HORAIRE**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 02.51.69.44.99 ou 06.07.38.06.67

## **ARTICLE 10 – CESSION DU CONTRAT**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'Office de Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme du fait de la cession du contrat.

## ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

L'Office de Tourisme est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 7.4 des présents CGV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'Office de Tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'Office de Tourisme remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'Office de Tourisme ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

## ARTICLE 12 – ASSURANCE

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'Office de Tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adptée.

## ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Office de Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse [tourisme@fontenayvendee.fr](mailto:tourisme@fontenayvendee.fr) ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte ET le Syndicat mixte e-collectivités Vendée, responsable du traitement des données personnelles [ecollectivitesvendee@cdg85.fr](mailto:ecollectivitesvendee@cdg85.fr)

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE / PHOTOS / ILLUSTRATIONS

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

## ARTICLE 15 – ARCHIVAGE DU CONTRAT

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'Office de Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du Code de la consommation.

L'Office de Tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## ARTICLE 16 – RECLAMATION / LITIGE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'Office de Tourisme par courriel à [tourisme@fontenayvendee.fr](mailto:tourisme@fontenayvendee.fr), et par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Fontenay-le-Comte pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

**Office de Tourisme Pays de Fontenay-Vendée**, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte

Tél. : 02.51.69.44.99

Responsabilité Civile Professionnelle - SMACL Assurances, 141 avenue Salvador Allende – CS 20000 – 79031 NIORT Cedex 9

Immatriculation au registre national des opérateurs de voyages et de séjour par Atout France : IM085180002

N° SIRET 20007193400018

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS Cedex

