

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties (le vendeur et le client) dans le cadre de la vente des Prestations par l'Office de Tourisme Intercommunal du Libournais (ci-après dénommé « OTL »), vendeur, au Client, sur son site d'information et de vente en ligne accessible à l'adresse <https://www.tourisme-libournais.com> (ci-après dénommé le « Site »).

L'Office de Tourisme offre un ensemble de prestations de visites, excursions ou de loisirs. Elle a également référencé des professionnels du tourisme ou des loisirs (ci-après les Fournisseurs), dont elle commercialise les services ou produits touristiques sélectionnés.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») concernent les commandes et/ou réservations effectuées et réglées **en ligne sur le Site** par l'Utilisateur (ci-après les « Services »). Sont ainsi exclues du périmètre des présentes CGV en vigueur, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Site renvoie l'Utilisateur auprès de prestataires partenaires de l'Office de Tourisme, ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit partenaire tiers, en application des conditions contractuelles applicables de ce partenaire tiers.

Article 2 : Définitions - Dispositions générales

Dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les mots ou expressions ci-après auront la signification suivante:

Vendeur et/ou Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme Intercommunal du Libournais,
Etablissement Public Industriel et Commercial,
Immatriculé au Registre des opérateurs de Voyages et de Séjours (ATOOUT France) sous le n° : IM033150004,
Ayant pour N° SIRET : 79936168800010
Dont les coordonnées sont les suivantes 42 place Abel Surchamp, 33500 Libourne Tél : 05.57.51.15.04
Email : bienvenue@tourisme-libournais.com

et qui propose les Services décrits dans les présentes Conditions.

Services et/ou Prestations : ensemble des services accessibles aux Utilisateurs sur le Site, à savoir notamment :

- Service de voyage portant notamment sur le transport, l'hébergement, la location de voitures.
- Forfait de voyage qui est la combinaison d'au moins 2 services différents pour un voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée si ces services sont rattachés par un seul professionnel dans le cadre d'un contrat unique ; ou achetés dans un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ; ou proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ; ou vendus sous la dénomination de " forfait " (ou une dénomination similaire) ; ou combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ; ou achetés auprès de professionnels différents lors de réservation en ligne liée (forfaits dynamiques ou "à portée de clic").

- Prestation de voyage liée est une combinaison d'au moins de 2 services différents achetés pour un voyage d'au moins 24 heures ou une nuitée. Elle ne constitue pas un forfait et comprend des contrats séparés avec des Fournisseurs de services individuels.

Site Internet : site Internet de l'Office de Tourisme hébergé à l'adresse <https://www.tourisme-libournais.com> et qui permet de souscrire aux Services décrits dans les présentes Conditions.

Contenu : ensemble des messages ou commentaires, notes, générés par un Utilisateur sur le site de l'Office de Tourisme.

Client et ou Utilisateur : personne utilisant les Services offerts par l'Office de Tourisme sur son site.

Fournisseur : prestataire référencé par l'Office de Tourisme et proposant une prestation à destination d'un Utilisateur.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de Prestations effectuées au travers du site Internet de l'Office de Tourisme. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Il déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par l'Office de Tourisme constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Information du client

Les Clients reconnaissent avoir reçu toutes les informations essentielles sur le Service avant de conclure le contrat.

Les Clients reçoivent par mail à la confirmation de la commande un numéro de téléphone ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'Office de Tourisme ou les Fournisseurs :

L'Office de Tourisme Intercommunal du Libournais
42 place Abel Surchamp, 33500 Libourne
Tel : 05.57.51.15.04 bienvenue@tourisme-libournais.com

Les Clients sont tenus de communiquer sous dix jours toute non-conformité qu'ils constatent lors de l'exécution de la prestation.

Les Clients peuvent céder leur service de voyage à une autre personne dans un délai de 72 heures minimum avant le début de la prestation. Pour ce faire, ils seront tenus d'en informer le prestataire à l'adresse indiquée sur leur ticket.

L'Office de Tourisme dispose d'une garantie financière auprès de Groupama, Assurance, crédit, caution 8/10 rue d'Astorg 75008 PARIS Contrat n° 4000718594/0

L'Office de Tourisme a également souscrit un contrat de responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD - Le Mans N° de Police : 140 474 135

Article 4 : Produits et services

4.1. Caractéristiques

Les produits et prestations offerts à la vente présentés sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif établi par le Fournisseur mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel. Les conditions de participation pour chacune des prestations proposées par l'Office de Tourisme sont détaillées sur le site internet et ont valeur contractuelle, notamment concernant la présence d'enfants qui peut nécessiter une adaptation du mode de transport.

4.2. Conformité

Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Ils sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Article 5 : Prix, frais et commissions

Les prix des services offerts au travers du site Internet sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des produits ainsi que sur la page de commande des produits, et hors frais spécifiques d'expédition.

Les frais liés aux transactions sont les suivants :

- . frais liés à la passerelle de paiement en ligne de 1,5%,
- . frais de réservation en ligne de 1 %,
- . frais de billet de 10 centimes d'euros par ticket vendu

Le montant total dû par le Client est indiqué sur la page de confirmation de commande, avec la mention « confirmation de la commande ». Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, l'Office de Tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

Article 6 : Conclusion du contrat en ligne

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques pour pouvoir réaliser sa commande sur le Site, à savoir :

- **Etape 1** : sélection par l'Utilisateur de la Prestation souhaitée après prise de connaissance des caractéristiques essentielles portant sur ces Prestations telles que figurant sur le Site ;

A cette occasion, le Client sera amené à faire le choix de la Prestation acquise. Il lui sera remis le Formulaire d'information précontractuel, à savoir :

Annexe 1 :

Partie A : Formulaire d'information pour les voyages à forfait conclus en ligne

Partie C : Formulaire d'information pour les forfaits conclus en « Click-through »

Partie D : Formulaire d'information pour les services de voyages (autres que le transport sec) qui ne sont pas inclus dans un forfait

Annexe 2 :

Partie B : Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées lorsque les prestations sont achetées à l'occasion d'une seule visite sur le site internet du professionnel qui vend une prestation et facilite la vente d'une seconde prestation auprès de l'un de ses partenaires

Partie E : Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées constituées dans les 24 heures suivant l'achat de la première prestation

- **Etape 2** : renseignement des champs obligatoires des formulaires de commande ou de réservation figurant sur le Site (à défaut, la commande ou demande de réservation de l'Utilisateur ne pourra être traitée par L'Office de Tourisme) et validation provisoire des informations saisies ;

- **Etape 3** : confirmation par l'Utilisateur des informations figurant sur le récapitulatif affiché sur le Site rappelant la Prestation sélectionnée, le prix total de la Prestation et le prix dû à L'Office de Tourisme et, les informations saisies par l'Utilisateur, ce dernier pouvant toujours à ce stade identifier toute erreur et la corriger selon les modalités figurant sur le Site ou, modifier sa commande ou réservation pour convenance ou l'abandonner purement et simplement ;

- **Etape 4** : acceptation sans réserve des présentes CGV et reconnaissance de la délivrance de l'information précontractuelle ;

- **Etape 5** : confirmation définitive par l'Utilisateur de sa commande ou demande de réservation sur le Site après saisie et validation des informations relatives au moyen de paiement en ligne sélectionné par l'Utilisateur aux fins de paiement du prix dû à l'Office de Tourisme en vertu des CGV.

L'Office de Tourisme adressera un email de confirmation de la commande ou réservation effectuée par le Client sur le site, en temps utiles avant le début des Prestations commandées ou réservées et au plus tard, dans les 72 heures à compter de la réception de la commande ou réservation du client.

Aux fins de bonne réalisation de la commande, et conformément à l'article 1316-1 du Code civil, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques. L'Office de Tourisme se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

Article 7 : Fourniture du service par l'Office de Tourisme

Les caractéristiques essentielles des prestations, leurs prix respectifs sont mis à disposition du Client sur le site Internet de l'Office de Tourisme. Le Client atteste avoir reçu un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat. L'Office de Tourisme s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des produits disponibles uniquement. A défaut, l'Office de Tourisme en informe le Client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, l'Office de Tourisme rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. **Le remboursement peut être demandé en contactant directement l'adresse mail indiquée sur le e-billet dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation.** A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme offre la possibilité aux clients d'acheter et réserver des prestations de service diverses, dans les conditions ci-après définies.

7.1 La demande de Services

(a) Règles applicables aux commandes en général

L'Office de Tourisme s'engage à traiter les demandes de services formulées par le Client dans les meilleurs délais et au plus tard 72h après sa transmission.

Elles seront transmises aux Fournisseurs par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme.

(b) Confirmation de la commande par l'Office de Tourisme

L'enregistrement d'une commande sur le site est réalisé lorsque le Client valide sa commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Cette confirmation comprendra notamment :

- le numéro répertorié de la commande;
- la nature du produit ou du service commandé;
- la quantité du produit ou service commandé;
- le prix unitaire du produit ou du service commandé, hors taxe et toutes taxes comprises;
- les date et lieu d'exécution de la prestation.

(c) Acceptation de la commande

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception par l'Office de Tourisme du paiement, ou le paiement de l'acompte ou du prix total de la prestation selon le cas.

(d) Rupture des stocks ou services disponibles chez le Fournisseur

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s).

L'Office de Tourisme ne saurait être tenue responsable en cas d'empêchement lié à une de rupture de stock des produits commandés, d'indisponibilité des services commandés, de modification du délai de livraison indiqué par l'Office de Tourisme au Client.

L'Office de Tourisme s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour proposer des solutions alternatives. Ces solutions pourront être mises en œuvre sous réserve d'un accord écrit retourné par le Client.

Dans l'hypothèse où aucune solution alternative ne serait trouvée ou acceptée par le Client, il serait procédé à l'annulation de la commande sans indemnité de part ni d'autre, sauf le recours du Client directement à l'encontre du Fournisseur.

7.2 Le règlement des Services commandés

(a) Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par l'Office de Tourisme,

(b) Le Client règlera la prestation au moyen du service de paiement mis en ligne sur le Site.

7.3 Fourniture des prestations

Les conditions de fourniture du produit ou service commandé seront fixées à l'occasion de la confirmation écrite qui sera adressée au Client par l'Office de Tourisme et interviendra selon les modalités arrêtées par le fournisseur.

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, l'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service.

Le non-respect des délais de livraison convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de l'Office de Tourisme.

Article 8 : Responsabilité de l'Office de Tourisme

Dans les limites de la législation en vigueur, si la responsabilité de l'Office de Tourisme est retenue par la juridiction compétente envers un Client, celle-ci ne peut excéder le montant des sommes effectivement payées par le Client au titre des prestations souscrites.

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne peut pas être engagée, notamment dans les cas suivants :

8.1 En raison du Contenu du site

Sauf dans le cas où l'Office de Tourisme aurait été dûment informé de l'existence d'un Contenu illicite au sens de la législation en vigueur, et n'aurait pas agi promptement pour le retirer, l'Office de Tourisme ne peut pas être tenu responsable ni du Contenu ou des actions ou absence d'action, des Clients, ni des prestations qu'ils demandent.

8.2 En raison de litiges intervenus lors d'un Service

L'Office de Tourisme n'intervient pas dans les Services réalisés entre les Clients bénéficiaires des services et les Fournisseurs prestataires desdits services.

Les Services sont conclus directement entre le Client bénéficiaire et le Fournisseur.

L'Office de Tourisme rappelle aux Clients les règles du Code Civil applicables aux prestations de services :

« Article 1710

Le louage d'ouvrage est un contrat par lequel l'une des parties s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles.

Article 1780

On ne peut engager ses services qu'à temps, ou pour une entreprise déterminée.

Le louage de service, fait sans détermination de durée, peut toujours cesser par la volonté d'une des parties contractantes.

Néanmoins, la résiliation du contrat par la volonté d'un seul des contractants peut donner lieu à des dommages-intérêts.

Pour la fixation de l'indemnité à allouer, le cas échéant, il est tenu compte des usages, de la nature des services engagés, du temps écoulé, des retenues opérées et des versements effectués en vue d'une pension de retraite, et, en général, de toutes les circonstances qui peuvent justifier l'existence et déterminer l'étendue du préjudice causé.

Les parties ne peuvent renoncer à l'avance au droit éventuel de demander des dommages-intérêts en vertu des dispositions ci-dessus.

Les contestations auxquelles pourra donner lieu l'application des paragraphes précédents, lorsqu'elles seront portées devant les tribunaux civils et devant les cours d'appel, seront instruites comme affaires sommaires et jugées d'urgence. »

L'Office de Tourisme ne peut pas assurer que le Fournisseur exécutera la prestation.

Sauf en matière de forfaits (et de prestations sèches intermédiaires), l'Office de Tourisme n'exerce aucun contrôle préalable sur la légalité, la qualité, la sûreté des services, la capacité des Fournisseurs à réaliser lesdits services. **Chaque prestataire est seul responsable de la prestation qu'il a vendue.**

8.3 En raison de difficultés dans l'accès au site

L'Office de Tourisme ne garantit pas un accès continu et sécurisé à ses Services, dans la mesure où le bon fonctionnement du Site peut être affecté par de nombreux facteurs que l'Office de Tourisme ne contrôle pas. En conséquence, dans les limites de la législation en vigueur, l'Office de Tourisme exclue toutes garanties, conditions ou autres dispositions, et ne peut être tenue pour responsable d'une perte financière ou de réputation, ni des dommages spéciaux, indirects ou induits résultant de ou liés à l'utilisation de ses sites et Services.

Article 9 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Le Client peut effectuer le règlement par carte bancaire. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Article 10 : Absence de délai de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28-12e du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les « prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Article 11 : Annulation et remboursement

Les annulations du fait de l'Office de Tourisme feront l'objet d'un remboursement au Client de la totalité de la transaction sans aucune pénalité.

En cas d'annulation de la commande du fait du Client, ce dernier pourra obtenir remboursement de la transaction déduction faite toutefois des frais indiqués à l'article 5.

Les demandes d'annulation et de remboursement doivent être transmises par mail uniquement à l'adresse indiquée sur le billet (rubrique contact). Aucun remboursement ne pourra être réalisé au comptoir de l'office de tourisme.

En revanche, aucune demande de remboursement ne pourra être acceptée par le vendeur 72 heures avant la réalisation de la prestation.

Enfin, en cas de survenance brutale de catastrophes ou de conflits, le Client peut alors résilier sans pénalités son voyage avant le départ.

Article 12 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de l'Office de Tourisme vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 13 : Circonstances exceptionnelles et inévitables

L'exécution des obligations de l'Office de Tourisme au terme des présentes est suspendue en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables qui en empêcheraient l'exécution. Il avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

Article 14 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 15 : Protection des données personnelles

Les données sont dites « personnelles » ou « à caractère personnel » dès lors qu'elles identifient, directement ou indirectement, une personne physique. Par exemple, une personne est identifiée directement lorsque son nom et son prénom apparaissent au sein d'un fichier, un ensemble de données organisées de façon structurée. De même, un individu peut être identifiable lorsqu'un fichier comporte des informations permettant indirectement son identification (ex. : n° de téléphone, photographie etc.).

Dans le cadre de son activité, l'OTIL peut être amené à collecter et à traiter les données à caractère personnel des Clients.

Conscient de l'importance des données à caractère personnel de ces Clients, l'OTIL s'engage à garantir leur sécurité en tout temps et à utiliser toutes les précautions nécessaires lors de leur utilisation. L'OTIL s'engage en conséquence à traiter ces données dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version modifiée ainsi que dans le respect des autres textes français et communautaires applicables et notamment le Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 – ci-après, « RGPD »).

En saisissant son adresse email sur le Site, le Client consent à recevoir des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par l'Office de Tourisme. Le Client pourra se désinscrire à tout instant en écrivant à l'adresse : bienvenue@tourisme-libournais.com. Ces informations sont conservées pendant 3 ans.

Article 16 : Information précontractuelle - Acceptation du Membre

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes

les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Fournisseur s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Fournisseur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relative aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site l'Office de Tourisme emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'Office de Tourisme.

Le Client est informé que dans le cadre de la réalisation d'une prestation par un Fournisseur, les conditions générales de vente du fournisseur s'appliquent. Le Client est en conséquence invité à consulter les conditions générales de vente du Fournisseur directement sur le site internet du Fournisseur.

En cas de contradictions entre les présentes conditions générales de vente de l'OTIL et les conditions générales de vente du Fournisseur, les conditions générales de vente de l'OTIL prévaudront.

Il est également rappelé au Client que sont exclues du périmètre des présentes CGV, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Site renvoie l'Utilisateur auprès de prestataires partenaires de l'Office de Tourisme, ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit partenaire tiers, en application des conditions contractuelles applicables de ce partenaire tiers que le Client s'engage à consulter auprès de ce partenaire tiers.

Article 17 : Médiation

Ces dispositions s'adressent aux Membres Particuliers exclusivement.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L612-1 du Code de la consommation.

Le client peut préalablement à la saisine du tribunal compétent recourir à la médiation du tourisme et des voyages (<https://www.mtv.travel>) après avoir adressé à l'Office de Tourisme sa réclamation restée sans réponse pendant deux mois ou en cas de réponse négative. La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage ou de loisirs signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

L'Utilisateur a en outre la possibilité de déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litiges (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

En cas d'échec dans la désignation du médiateur ou de la médiation elle-même, la partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent selon les modalités de l'article « Droit applicable » ci-dessous.

Article 18 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Article 19 : Mentions obligatoires - Code du tourisme

Article R211-3 Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5 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.

Article R211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que 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 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et

communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7 Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant 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 R211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'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 résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 L'organisateur ou le détaillant procède 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 quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment:

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire
2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.