



LA BAULE
PRESQU'ÎLE DE
GUÉRENDE

— TOURISME —

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

SPL Destination Bretagne Plein Sud, office de tourisme intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande, société publique locale, enregistrée sous le numéro Siret 82523632600013, dont le siège se situe au 8 place de la Victoire, BP 161, 44504 La Baule cedex.

Téléphone : 02 40 24 34 44

Adresse mail : resa@labaule-guerande.com

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM044170007

Garant financier : ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 LEVALLOIS-PERRET

Assureur responsabilité civile professionnelle :

MMA IARD ASSURANCES/MUTUELLES – 14 BD Marie et Alexandre OYON – 72030 LE MANS CEDEX 9

Ci-après dénommé OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande »

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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » de prestations touristiques fournies directement par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande ».



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex +33 (0)2 40 24 71 88

resa@labaule-guerande.com www.labaule-guerande.com La Baule - Guérande labauguerande

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande ».

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Groupe : un groupe est la réunion d'au moins 20 personnes préconstituée qui visitent ensemble un ou des mêmes lieux et se présentent avant la réservation comme tel.

Mini-groupe : un mini-groupe est la réunion de 10 à 19 personnes préconstituée qui visitent ensemble un ou des mêmes lieux et se présentent avant la réservation comme tel.

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande ».

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📍 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* ».

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par chèque bancaire,
- c. par virement (frais de virement à la charge du client),
- d. par chèques vacances.

Article 5 – Révision du prix

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement 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.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex +33 (0)2 40 24 71 88

resa@labaule-guerande.com www.labaule-guerande.com La Baule - Guérande labauguerande

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

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.

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.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – 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'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

Article 7 – Modification du contrat

Article 7.1. Modification à l'initiative de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* »

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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 7.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Article 8 – Résiliation du contrat

Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par courriel de préférence recommandé ou par courrier recommandé.

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation.

La date d'annulation est la date de réception par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

Article 8.2. Résiliation du contrat par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande »

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début 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 ne durant pas plus de deux jours.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📺 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

2) l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 9 – Cession du contrat

Article 9.1. 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 9.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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 9.3. 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 10 – Garantie légale de conformité

Article 10.1. Principe

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Article 10.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire – BP 161 – 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📘 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

La garantie de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 10.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 11 – Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 11.2. 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande ».

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 du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande »
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire – BP 161 – 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📱 La Baule - Guérande 📍 [labauleguerande](https://www.labaule-guerande.com)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » sont les suivantes : les salariés de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 11.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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 : <https://www.labaule-guerande.com/politique-de-gestion-des-donnees-personnelles.html> et sur demande auprès de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande ».

Article 11.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation 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 au responsable de traitement des données, à l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande », 2 avenue des Cités Unies d'Europe, 41100 Vendôme 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 11.6. Modification de la clause

L'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » 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 11.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 12 – 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 13 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous ne proposons pas d'assurance facultative ni obligatoire.

Article 14 – 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, l'Office du tourisme doit communiquer 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 15 – Responsabilité de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande »

Article 15.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique, l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📺 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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 15.2. Limitation de la responsabilité de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* »

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » 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 16 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous les 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 considérés comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 17 – Aide au voyageur

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » sera 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 dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 18 – Accessibilité

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



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📺 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

Article 19 – Règlement des litiges

Article 19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 19.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 19.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

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

Article 19.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 20 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande », vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande », les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'OTI « La Baule – Presqu'île de Guérande » dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire – BP 161 – 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📱 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* ».

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* ».

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex +33 (0)2 40 24 71 88

resa@labaule-guerande.com www.labaule-guerande.com La Baule - Guérande labauleguerande

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GROUPES/MINI-GROUPES

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus par les groupes et mini-groupes, tels que définis aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

Article 1 – Prix

Le prix proposé est calculé en fonction du nombre de participants composant le groupe.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du groupe initialement prévu restera applicable.

Dans le cas où certains membres du groupe souhaiteraient annuler leur réservation, la valeur de la prestation individuelle sera soumise à l'échéancier d'annulation prévu à l'article 8.2 des conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* », sera appliqué un prix identique aux autres participants à ces nouveaux inscrits. Sans accord préalable de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* », les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si les clients refusent de réduire la taille de leur groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dû.

Article 2 – Modalités de réservation et paiement

Les groupes peuvent réserver des prestations à distance hors ligne, par courriel ou téléphone.

Après avoir déterminé les prestations souhaitées, l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » communique aux clients, par courriel ou courrier, les conditions générales et particulières de vente, le contrat de réservation.

Le client doit retourner le contrat signé par voie postale ou par courriel, après en avoir conservé une copie et consulté les conditions de vente, avant la date limite inscrite sur le contrat, accompagné du paiement de l'acompte correspondant à 30% du prix total de la prestation, par chèque pour les réservations par courrier et par virement pour les réservations effectuées par courriel

Pour les réservations tardives réalisées moins de 30 jours avant le début des prestations, l'intégralité du prix doit être payé dès la réservation et la signature du contrat.

A réception du contrat signé et de l'acompte, ou de la totalité du prix, l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » en accuse réception au client.

L'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » adresse au plus tard 10 jours avant le début de la prestation le bon d'échange ou la fiche descriptive que le client devra remettre aux prestataires à son arrivée. Ces bons d'échanges mentionneront la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📍 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée.

Le solde devra être versé au plus tard 8 jours après la fin des prestations, sur présentation d'une facture par l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* ».

Article 3 – Début et contenu des prestations

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le service commercialisation de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* ».

En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le temps de visite sera réduit sans possibilité de réduction de prix et le client devra prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche produit.

Passé un délai de retard de 30 minutes et sans nouvelle du groupe, le(s) guide(s) ou accompagnateur(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la visite et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les visites guidées, le guide adaptera alors le programme selon ses disponibilités. Celui-ci sera donc susceptible de changer, notamment en cas de retard du client, qui ne donnera lieu à aucun remboursement ni réduction de prix ni récupération du début de la prestation non-consommée.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. L'OTI « *La Baule-Presqu'île de Guérande* » se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Le contrat sera résilié aux torts exclusifs du client, qui ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

Article 4 – Annulations

L'annulation du fait du client entraîne la retenue des frais selon les conditions suivantes :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10% du montant de la prestation
- Annulation entre 30 et 21 jours avant le début de la prestation : Il sera retenu 25% du montant de la prestation
- Annulation entre 20 et 8 jours avant le début de la prestation : Il sera retenu 50% du montant de la prestation
- Annulation entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 75% du prix de la prestation
- Annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : Il sera retenu 90% du montant de la prestation
- En cas de non-présentation du client, la totalité du prix de la prestation restera dû.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex ☎ +33 (0)2 40 24 71 88

✉ resa@labaule-guerande.com 🌐 www.labaule-guerande.com 📍 La Baule - Guérande 📷 [labauleguerande](https://www.instagram.com/labauleguerande)

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326

Toute annulation doit être notifiée à l'OTI « *La Baule-Presqu'île de Guérande* » et c'est le jour de réception de la demande qui fait foi.

Article 5 – Modifications

Les modifications demandées par le client sont soumises à l'autorisation préalable de l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* », qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

Les modifications substantielles proposées par l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » devront donner lieu à l'accord du client, conformément aux conditions générales de vente.

Article 6 – Visites guidées

1° Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.

2° Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

3° Pour un groupe d'adultes, un guide accompagne 50 personnes au maximum. Pour un groupe de scolaires, ce même guide accompagne 1 classe. Si les clients souhaitent un ou des guides supplémentaires, ils peuvent en faire la demande contre paiement d'un supplément de prix.

4° L'OTI « *La Baule-Presqu'île de Guérande* » précise que certains groupes devront être encadré par les accompagnateurs (prévoir un nombre suffisant selon la réglementation), le guide se chargeant uniquement de la médiation.

Dans les espaces naturels sensibles, les groupes devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

5° Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de circulation et suivre les conseils du guide.

6° Lorsque le déjeuner est un pique-nique merci de prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

7° L'OTI « *La Baule-Presqu'île de Guérande* » et le guide se réservent le droit d'annuler une visite en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (arrêté préfectoral notamment).

8° Les vidéos sont interdites durant les visites guidées. De même pour les photographies qui nécessitent, quant à elles, le consentement des guides.

Article 7 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, l'OTI « *La Baule – Presqu'île de Guérande* » procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service commercialisation

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex +33 (0)2 40 24 71 88

resa@labaule-guerande.com www.labaule-guerande.com La Baule - Guérande labauguerande

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326