

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE « GROUPES »



## POUR LES FORFAITS ET PRESTATIONS TOURISTIQUES

### ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes, Association loi 1901, inscrit au Répertoire des Entreprises et des Etablissements (SIRENE) sous le numéro SIRET : 477 556 260 000 24 - NAF : 7990Z - TVA : FR 35 477 556 260 ayant son siège social au 22, rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage

Téléphone : 05 46 47 67 00

Courriel : [groupes@marennes-oleron.com](mailto:groupes@marennes-oleron.com)

Représenté par le président M. Pascal Massicot

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM017150004

Garant financier : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 Avenue Carnot 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : RCP HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 PARIS

Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

#### Article 1.2. Objet

Le présent document a pour vocation d'informer les groupes de l'Office de tourisme de IOMN, préalablement à la signature de leur contrat de réservation, du contenu des prestations relatives au séjour, du prix, des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat. Ces conditions générales de vente accompagnent le devis avec le descriptif des prestations proposées.

#### Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

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'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

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

### ARTICLE 2 – CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Conformément à la loi N° 2009-888 du 22 juillet 2009, l'Office de tourisme de IOMN, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours délivré par Atout France et disposant d'une garantie financière et d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, est autorisé à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisir et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention et au-delà de sa zone d'intervention dans le but de faire rayonner le territoire du Pays Marennes-Oléron.

---

Office de Tourisme de l'île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupes@marennes-oleron.com](mailto:groupes@marennes-oleron.com)

L'Office de tourisme de IOMN est un organisme local de tourisme qui facilite les démarches du public en lui offrant un large choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de IOMN de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : vente des prestations touristiques comme transport, restauration, hébergement, visites guidées et animations, excursions et séjours, séminaires avec location des salles et réservation des activités de loisir.

Sauf mention contraire, ces prestations sont fournies en langue française.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

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

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer que tous les participants en ont pris connaissance et acceptent les présentes conditions générales de vente applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Le responsable du groupe s'engage également à assumer la responsabilité financière pour l'ensemble du groupe.

Les conditions générales de vente ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur le site Internet de l'Office de tourisme.

### 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<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 4 – PRIX

#### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière.

Le prix définitif inclut les frais des dossiers de l'Office de tourisme, qui comprennent concept, montage, conseil, recherche, suivi et négociation pour le compte du Client. Le prix ne comprend pas d'assurance.

#### Article 4.2. Application des tarifs « groupes »

Les tarifs groupes sont applicables à partir de 20 participants (sauf mention contraire) avec un service identique pour chaque participant pour toutes les prestations proposées et avec une facturation unique. Ils sont indiqués en euros et calculés en tenant compte du nombre minimum de participants, de la date et de l'ensemble des prestations décrites dans l'offre.

#### Article 4.3. Modalités de paiement

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

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Le prix est payable selon l'échéancier figurant au contrat. Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation. Dans le contrat de réservation, l'Office de tourisme informe le responsable du groupe sur les échéanciers de paiement. A la signature, le Client s'engage à verser l'acompte et le solde de la prestation aux dates fixées par le contrat. Dans tous les cas, le Client s'engage à régler le solde de la prestation au plus tard 14 jours après la réception de la facture de l'Office de tourisme. La facture tiendra compte des versements et éventuelles modifications, confirmées par écrit et survenues après la signature du contrat de réservation. A défaut de paiement à l'échéancier contractuel, des pénalités de retard mentionnées sur la facture seront exigées du Client. Aucun règlement sur place le jour de la prestation ne peut être accepté.

Les modes de paiement acceptés sont : les chèques libellés à l'ordre de l'Office de tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes et les virements bancaires effectués sur le compte de l'Office de tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes.

#### Article 4.4. Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

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

### ARTICLE 5 – RÉSERVATION DE LA PRESTATION HORS LIGNE

#### Article 5.1. Processus de réservation

Le processus de réservation est le suivant :

- Le Client prend contact de réservation avec l'Office de tourisme par courrier, email ou téléphone et l'informe de son choix d'achat de la ou les prestation(s) souhaitée(s).
- L'Office de tourisme rédige le contrat de réservation et l'envoie, accompagné des présentes conditions générales de vente et du formulaire mentionné dans l'article 3 des présentes conditions générales de vente, par courrier ou email.
- Le Client renvoie par courrier à l'Office de tourisme le contrat de réservation et les conditions générales de vente paraphés et signés, ainsi que le règlement correspondant à un acompte demandé. La réservation devient ferme et définitive lorsqu'un exemplaire du contrat de réservation paraphé et signé par les deux parties, daté et complété par le responsable du groupe et accompagné de l'acompte a été retourné à l'Office de tourisme avant la date limite figurant sur le contrat. En toute hypothèse et à défaut de retour des conditions générales de vente paraphées et signées, la confirmation par le Client de la commande par l'envoi du contrat vaut connaissance et acceptation des présentes conditions générales de vente et forme le contrat disponible. Si, après la réservation, l'encaissement d'acompte n'a pas été réalisé à l'issue du délai défini, l'Office de tourisme considérera qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client et résiliera

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

le contrat aux conditions d'annulation décrites dans l'article 8.

- Un courrier électronique accusant réception et récapitulant la commande et son paiement est envoyé par l'Office de tourisme dans les meilleurs délais.
- Une semaine avant l'arrivée du groupe, l'Office de tourisme adressera au responsable du groupe le programme détaillé avec les coordonnées des prestataires et/ou du guide qui accompagne le groupe. Dans le programme, il est clairement mentionné le jour, l'heure, la durée et le lieu de rendez-vous de chaque prestation. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas d'arrivée tardive, le Client devra impérativement prévenir le prestataire concerné, dont les coordonnées figurent sur le programme transmis préalablement. Dans le cas d'une impossibilité de retarder la prestation, elle sera écourtée du temps de retard ; les prestations interrompues ou non consommées au titre d'un retard ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Pour toute visite guidée effectuée en plein air, il est demandé aux participants de prévoir une tenue adaptée : chaussures de marche, habits confortables, vestes imperméables en cas de pluie.

#### Article 5.2. Communication du nombre et de la liste des participants

Le Client s'engage à communiquer par écrit à l'Office de tourisme le nombre définitif des participants au plus tard :

- 11 jours avant l'arrivée du groupe dans le cas d'une excursion (un séjour qui dure moins de 24h) ;
- 30 jours dans le cas d'un séjour avec hébergement.

Le nombre définitif de participants devra être conforme au nombre minimum prévu au contrat, il sera pris en compte pour la facturation, indépendamment des désistements de dernière minute.

Le choix de menu du groupe doit parvenir à l'Office de Tourisme 14 jours avant la prestation au plus tard.

Dans le cadre d'un séjour, le responsable du groupe s'engage également à fournir à l'Office de tourisme la liste nominative des participants avec les précisions sur la répartition par type de chambre au plus tard 30 jours avant l'arrivée du groupe.

### 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'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation.

Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

### ARTICLE 7 – MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

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 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 email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation. La date de réception du courriel ou de la lettre permettra de déterminer le montant des frais.

L'Office de tourisme pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

Dans le cas d'une visite guidée :

- Si l'annulation intervient entre 21 et 8 jours avant la prestation : une somme correspondant à 50 % du prix total des prestations sera exigée
- Si l'annulation intervient moins de 8 jours avant le début de la prestation : une somme correspondant à 100 % du prix total des prestations sera exigée

Dans le cas d'une excursion (un séjour qui dure moins de 24h) :

- Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant le début de la prestation : l'acompte versé sera restitué après déduction des frais d'annulation à hauteur de 75€
- Si l'annulation intervient de 30 à 11 jours avant le début du séjour : une somme correspondant au montant de l'acompte sera exigée
- Si l'annulation intervient moins de 11 jours avant le début de la prestation : une somme équivalente à 100% du prix total des prestations sera exigée

Dans le cas d'un séjour avec hébergement :

- Si l'annulation intervient plus de 60 jours avant le début du séjour : l'acompte versé sera restitué après déduction des frais d'annulation à hauteur de 150€
- Si l'annulation intervient de 60 à 30 jours avant le début du séjour : une somme correspondant au montant de l'acompte sera exigée
- Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant le début de la prestation : une somme équivalente à 100 % du prix total des prestations sera exigée

En toute hypothèse, en cas de non-présentation ou d'interruption du séjour, aucun remboursement ne sera possible.

Ces frais de résiliation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

L'Office de tourisme ne fournit pas une assurance d'annulation. Une telle assurance peut être souscrite auprès d'un organisme de votre choix au moment de la signature du contrat de réservation et avant le versement de l'acompte.

### Article 8.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 8.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email 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

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

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) ;

OU

- 2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par 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'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### Article 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 – RÈGLES RELATIVES À L'HÉBERGEMENT ET À LA RESTAURATION

Le jour du départ les chambres doivent être libérées dans la matinée, le Client ne peut se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Dans le cas d'une prestation de restauration, le choix du menu proposé est identique à l'ensemble du groupe et devra être communiqué à l'Office de tourisme au plus tard 14 jours avant l'arrivée du groupe. Il est également demandé au responsable du groupe de préciser le nombre de personnes à mobilité réduite ainsi que des personnes allergiques aux menus proposés.

## ARTICLE 11 – ANIMAUX

Les animaux ne sont en règle générale pas acceptés sauf accord préalable des prestataires. La demande doit être explicitement précisée lors de l'inscription du groupe, elle sera par la suite précisée dans le contrat avec un éventuel supplément tarifaire.

## ARTICLE 12 – GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

### Article 12.1. Principe

L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

### Article 12.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

#### Article 12.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

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

### ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

#### Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, l'Office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel lors des échanges téléphoniques et électroniques, lors de la prise en charge des demandes des Clients et au moment de la confirmation des réservations.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

#### Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

#### Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Le service autorisé à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme est la suivante : Responsable du Service Qualité et Conseil de l'Office de tourisme – Office de tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes – 22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [c.roches@mareennes-oleron.com](mailto:c.roches@mareennes-oleron.com)

#### Article 13.4 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.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible sur demande auprès de l'Office de tourisme de IOMN.

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@mareennes-oleron.com](mailto:groupe@mareennes-oleron.com)

#### Article 13.5. 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 à la Responsable du Service Qualité et Conseil de l'Office de tourisme au 22, rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage [c.roches@marennes-oleron.com](mailto:c.roches@marennes-oleron.com), 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 13.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

### ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### ARTICLE 15 – 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 16 – ASSURENCES

Le Client et les participants s'engagent à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'ils pourraient causer.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.

### ARTICLE 17 – ENFANTS MINEURS

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

### ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

#### Article 18.1 – Responsabilité de plein droit

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

#### Article 18.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence  
L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

## ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. 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 20 – AIDE AU VOYAGEUR

L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

## ARTICLE 21 – ACCESSIBILITÉ

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## ARTICLE 22 – RÈGLEMENT DES LITIGES

### Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

### Article 21.2. 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 saisir le Médiateur du Tourisme et du voyage sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. En cas de séjour acheté en ligne par le Client, ce dernier peut, conformément au règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, introduire une réclamation et 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 21.3. 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 21.4. Juridiction compétente

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### Article 21.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

---

Office de Tourisme de l'Île d'Oléron et du Bassin de Marennes  
SIRET 477 556 260 00024 - Immatriculation IM017150004

Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75017 Paris - RCP : HISCOX - 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris  
22 rue Dubois Meynardie 17320 Marennes-Hiers-Brouage tel.05 46 47 67 00 [groupe@marennes-oleron.com](mailto:groupe@marennes-oleron.com)