

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi N°2009-888 du 22/07/2009)

**Article R211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7 :** L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**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 doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :  
-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE « GROUPES »**

### **Office de Tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes (IOMN)**

#### **Article 1 – INFORMATION**

Le présent document a pour vocation d'informer les groupes de l'Office de Tourisme de IOMN, préalablement à la signature de leur contrat, 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 et particulières de vente accompagnent le devis et le descriptif des prestations proposées. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que tous les participants en ont pris connaissance et acceptent les présentes conditions générales et particulières de vente applicables depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017.

#### **Article 2 – DÉFINITION**

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. Toutefois, l'Office de Tourisme de IOMN peut commercialiser les prestations au-delà de sa zone d'intervention dans le but de faire rayonner le territoire du Pays Marennes-Oléron. 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.

#### **Article 3 – RESPONSABILITÉ**

En matière de responsabilité, l'Office de Tourisme de IOMN se réfère à l'article L211-17 du Code du Tourisme disposant que : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

L'Office de Tourisme de IOMN décline toute responsabilité en cas de dommages matériels (pertes, vols ou détérioration), immatériels et/ou corporels qui seraient subis par le client et qui résulteraient du propre fait de ce dernier, du fait d'un cas de force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation et au déroulement des prestations.

#### **Article 4 – TARIFS**

##### A) Groupe :

Les tarifs groupes sont applicables à partir de 15 participants avec un service identique pour chaque participant pour toutes les prestations constituant le forfait et avec une facturation unique. Ils sont indiqués en euros et calculés en tenant compte du nombre minimum de participants, de la date de l'excursion ou du séjour et de l'ensemble des prestations décrites dans l'offre. Sauf mention contraire, les propositions incluent les frais de dossier de l'Office de Tourisme de IOMN qui comprennent concept, montage, conseil, recherche, suivi et négociation pour le compte du client.

##### B) Petit groupe :

L'Office de Tourisme de IOMN est en mesure de proposer à ses clients des prestations pour des petits groupes de 8 à 14 participants. Le nombre de participants sera déterminé lors de l'inscription, le prix de la prestation sera calculé en prenant en compte l'effectif exact du groupe au moment de la réservation. Toute diminution du nombre de participants entraînera des frais d'annulation selon les termes du contrat.

#### **Article 4 – RÉSERVATION**

La réservation devient ferme lorsqu'un exemplaire du contrat de réservation signé par les deux parties, daté et complété par le responsable du groupe a été retourné à l'Office de Tourisme de IOMN avant la date limite figurant sur le contrat. Cela implique l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions de vente. En y apposant sa signature précédée de « Bon pour Accord », le responsable du groupe s'engage à assumer la responsabilité financière pour l'ensemble du groupe. Si, après la réservation, l'encaissement d'acompte n'a pas été réalisé à l'issue du délai défini, l'Office de Tourisme de IOMN considérera qu'il s'agit d'une annulation du fait du client et résiliera le contrat aux conditions d'annulation décrites dans l'article 8.

Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme de IOMN que comme une prise d'intérêt et ne peut générer aucune réservation de sa part.

Le client s'engage à communiquer par écrit à l'Office de Tourisme de IOMN le nombre définitif des participants au plus tard 11 jours avant l'arrivée du groupe dans le cas d'une excursion et 30 jours dans le cas d'un séjour. Le nombre définitif de participants devra être conforme au nombre minimum prévu au contrat, il sera pris en compte pour la facturation, indépendamment des désistements de dernière minute.

Dans le cadre d'un séjour, le responsable du groupe s'engage également à fournir à l'Office de Tourisme de IOMN 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. 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 de IOMN au plus tard 11 jours avant l'arrivée du groupe.

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 5 – REGLEMENT DU SOLDE**

Dans le devis, l'Office de Tourisme de IOMN 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 de IOMN. 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.

10 jours avant l'arrivée du groupe, l'Office de Tourisme de IOMN adressera au responsable du groupe le programme détaillé avec les coordonnées des prestataires.

#### **Article 6 – DEROULEMENT**

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.

#### **Article 7 – MODIFICATION**

##### A) Du fait du client :

Toute modification doit être notifiée à l'Office de Tourisme de IOMN par écrit. La diminution ou l'augmentation du nombre de participants, le changement de dates du séjour, la modification des prestations peuvent entraîner la révision des conditions tarifaires, et sont des causes susceptibles de modifier ou résilier le contrat.

Les modifications demandées pourront être effectuées par l'Office de Tourisme de IOMN sous réserve d'acceptation et de faisabilité. Dans le cas où l'Office de Tourisme de IOMN est en mesure d'effectuer les modifications demandées, ce dernier fera parvenir au responsable du groupe un nouveau contrat ou un avenant au contrat qui devra être daté, signé et revêtu de la mention « Bon pour Accord » du client. L'absence de signature vaudra annulation du fait du client aux termes et conditions de l'article 8.A.

Les prestations supplémentaires ou volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires concernés et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de l'Office de Tourisme de IOMN.

#### B) Du fait du vendeur :

En cas de force majeure (grève, troubles politiques, incendie, dégâts des eaux, faillite d'un prestataire, intempérie, retard, panne...), l'Office de Tourisme de IOMN peut être contraint d'annuler ou modifier certaines prestations. Des prestations de repli seront alors organisées.

Certaines activités (sportives...) sont soumises aux conditions météorologiques. En cas de météo défavorable, l'Office de Tourisme de IOMN proposera au groupe d'autres prestations.

Selon l'article R211-12 du Code du Tourisme, les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix, le client sera averti par écrit, la modification du tarif ne pourra pas, dans tous les cas, excéder une hausse de 10%.

### **Article 8 – ANNULATION**

#### A) Du fait du client :

##### A.1. Annulation totale :

Toute annulation doit être notifiée par écrit. La date de l'accusé de réception servira de preuve de la réception de la demande d'annulation.

Dans le cas d'une excursion :

- annulation notifiée 30 jours avant le début du séjour : l'acompte de 50% sera restitué. Toutefois, en cas d'annulation totale après la réservation ferme, l'Office de Tourisme de IOMN facturera au client des frais d'annulation à hauteur de 75€.
- de 30 à 11 jours avant le début du séjour : l'acompte est conservé à titre d'indemnité
- annulation reçue moins de 11 jours avant le début de la prestation : 100% du prix du voyage sera exigé
- en cas de non présentation ou d'interruption du séjour, aucun remboursement n'est possible

Dans le cas d'un séjour :

- annulation notifiée 60 jours avant le début du séjour : l'acompte de 50% sera restitué. Toutefois, en cas d'annulation totale après la réservation ferme, l'Office de Tourisme de IOMN facturera au client des frais d'annulation à hauteur de 150€.
- de 60 à 30 jours avant le début du séjour : l'acompte est conservé à titre d'indemnité
- annulation reçue moins de 30 jours avant le début de la prestation : 100% du prix du voyage sera exigé
- en cas de non présentation ou d'interruption du séjour, aucun remboursement n'est possible

Est également considéré comme une annulation, le défaut de paiement d'acompte contractuel, tout changement de date de séjour ou de type de prestations sans acceptation de l'Office de Tourisme de IOMN. Dans ces cas, le groupe sera considéré comme ayant annulé, l'Office de Tourisme de IOMN se référera aux conditions d'annulation indiquées ci-dessus.

##### A.2. Annulation partielle :

Dans le cas d'un séjour (impliquant une prestation d'hébergement), une annulation partielle correspond à une diminution du nombre de participants. En cas d'annulation de certains participants et conformément au nombre minimum prévu au contrat, une indemnité d'annulation sera facturée et calculée en fonction de la date à laquelle la notification d'annulation est reçue :

- modification du nombre de participants notifiée 60 jours avant le début du séjour : l'acompte de 50% sera restitué
- de 60 à 30 jours avant le début du séjour : l'acompte est conservé à titre d'indemnité
- annulation reçue moins de 30 jours avant le début de la prestation : 100% du montant annulé sera exigé
- en cas de non présentation ou d'interruption du séjour, aucun remboursement n'est possible

En tout état de cause, si le groupe s'avérait inférieur au nombre minimum de participants indiqué sur le contrat, l'Office de Tourisme de IOMN serait amené à proposer au groupe une nouvelle offre tarifaire. En cas de non-acceptation, le groupe sera considéré comme annulé, l'Office de Tourisme de IOMN se référera aux conditions d'annulation indiquées ci-dessus.

L'Office de Tourisme de IOMN attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. En cas d'annulation il faut donc se reporter à la note explicative des garanties prévues par le contrat et contacter directement la compagnie d'assurance.

#### B) Du fait du vendeur :

L'Office de Tourisme de IOMN, s'il se trouve dans l'obligation d'annuler sa prestation avant son exécution, informe son client par écrit. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 8.A.1. Ces dispositions ne s'appliquent pas lors d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme de IOMN.

Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que d'après l'article L121-21-8 du Code de la Consommation, « 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 voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

#### **Article 9 – ASSURANCE**

Pendant la prestation le client conserve sa responsabilité propre, à titre de groupe et à titre individuel, quant au respect des lois en vigueur. Il est responsable de tous les dommages, dégradations et accidents survenant de son fait. Il s'engage également à respecter le Règlement Intérieur de chaque prestataire mentionné dans son contrat.

#### **Article 10 – ECHANGES PAR VOIE ELECTRONIQUE**

Il est explicitement convenu que les données conservées dans le système informatique de l'Office de Tourisme de IOMN, notamment dans les messageries électroniques du service commercial, ont force probante quant aux échanges entre l'Office de Tourisme de IOMN et les clients sur les devis passés. Les données sur support informatique de l'Office de Tourisme de IOMN constituent des moyens de preuves pouvant être utilisés en cas de contentieux. Les échanges électroniques sont recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### **Article 11 – CESSION DU CONTRAT**

Se reporter à l'Article R211-7 des « Conditions générales de vente » ci-dessus.

#### **Article 12 – RÉCLAMATION ET LITIGE**

Sauf en cas de force majeure, toute réclamation devra être adressée à l'Office de Tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes - 22, rue Dubois Meynardie - 17320 Marennes, par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 14 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Passé ce délai, la prestation et la facturation seront considérées comme acceptées et ne pourront donner lieu à réclamation ultérieure de la part du client.

Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme de IOMN s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend. En cas de désaccord persistant, les litiges seront soumis au tribunal compétent.