

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES ET DE SERVICES DE VOYAGES DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE AU 01/03/2023

Immatriculée au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le N° IMO13100030 en date du 01/03/2016

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile (OTI) préalablement à la signature du contrat.

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

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OTI à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTI et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourisme-paysdaubagne.fr

Article 1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, activités de loisirs/sportives, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OTI implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

Article 2 – Formation du contrat

2.1 - Sur le site Internet de l'OTI, la commande est directement finalisée par le Client et le contrat automatiquement généré et le paiement constitue le règlement définitif et total du tarif de (des) prestation(s) commandée(s).

2.2 - En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OTI soit sur place, soit par courriel à accueil@tourisme-paysdaubagne.fr ou reservations@tourisme-paysdaubagne.fr, soit par courrier à Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile - 8, cours Barthélemy - 13400 Aubagne - France.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

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

- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 2 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations pour les réservations Groupe.

2.3 - Confirmation écrite

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les conditions générales de vente et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie.

Article 3 - Rétractation

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

Article 4 – Prix et règlement

4.1 Sauf mention contraire, les prix figurant sur le site de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile sont affichés en euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour, etc.) et sont à la charge du client. L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire.

La taxe de séjour est non incluse et doit être réglée au prestataire en fonction du nombre de personnes et de nuits réservées et selon les conditions propres à chaque établissement.

4.2 - Règlement pour la clientèle groupe

Pour les réservations effectuées auprès du service groupe : le prix correspond au prix des prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents transmis par mail par celui-ci.

Pour les réservations d'hébergement sec, de produits, services touristiques et packages, 30 % de la somme totale des prestations sélectionnées et les frais de dossier seront payables à la réservation et le solde à la réalisation des dites prestations. En cas de retard de paiement seront exigibles conformément aux articles L441-3 et L441-6 du code du Commerce une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par virement bancaire, par chèque à l'ordre de l'OTI du Pays d'Aubagne et de l'Étoile ou en espèces.

4.3 - Règlement pour la clientèle individuelle

Pour les réservations effectuées au comptoir du service d'accueil et d'information de l'office de tourisme : le prix correspond au prix des prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents fournis au comptoir de l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer en carte bancaire, en espèces, en chèques à l'ordre de l'OTI du Pays d'Aubagne et de l'Étoile ou en chèques vacances.

Pour les réservations effectuées en ligne : le prix correspond au prix des prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents transmis par mail par l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Le paiement des prestations commandées s'effectue uniquement par carte bancaire.

Article 5 - Conditions de réalisation des prestations

5.1 La durée de chaque prestation est celle stipulée au comptoir de l'office de tourisme ou sur le site internet. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

8 Cours Barthélemy 13400 AUBAGNE - 04 42 03 49 98 - accueil@tourisme-paysdaubagne.fr

Association loi 1901 - Certificat d'immatriculation IM013100030 - N° SIRET : 342 319 886 00038 - APE : 7911Z
 RCP : MATMUT Paris N°135 0000 01255 K 51 - Garantie Financière : APST - TVA intracommunautaire : FR 09342319886



Retrouvez-nous en ligne sur : www.tourisme-paysdaubagne.fr



5.2 Dispositions particulières hébergement :

5.2.1 Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée, certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil permanent et/ou de nuit. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé pour son arrivée et son départ.

5.2.2 Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment de l'arrivée du client, le prestataire doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

- lui procurer une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure, à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
RAPPEL : Le classement des établissements est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont élaborées par ATOUT France et examinées par la préfecture
- lui proposer une solution de transport jusqu'à cet établissement,
- lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau.

5.3 Dispositions particulières produits touristiques et package/forfaits touristiques :

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100 % du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur les documents de réservation, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint ou en cas de force majeure. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.

5.4 Dispositions particulières pour les visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés à la prestation et aux conditions météorologiques du jour.

L'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée selon les termes de l'article 10 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OTI, les versements au client seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

5.5 Dispositions particulières pour la billetterie

Les billets commandés sont soit remis sur place, soit pour les commandes par Internet délivrés directement par mail après la réservation et le paiement effectués.

Article 6 – Suppléments et modifications par le client

Toute prestation non prévue au contrat lors de la commande doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'office de tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation ou de perte, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

Article 7 – Cession du contrat par le client

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début de la prestation. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 8 – Modification par l'office de tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'office de tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'office de tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telles que définie à l'article 9 des présentes CPV.

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'office de tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 9 – Annulation du fait du client

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée en contactant directement l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile par courriel : accueil@tourisme-paysdaubagne.fr pour la clientèle individuelle et reservations@tourisme-paysdaubagne.fr pour la clientèle groupe.

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

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

Si le client a contracté une assurance-annulation : il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues dans le contrat d'assurance.

Si le client n'a pas contracté d'assurance-annulation, en cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'office de tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées.



9.1 – Pour la clientèle groupe

- En cas de résiliation plus de 8 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral hors frais de dossier
- En cas de résiliation moins de 8 jours avant le début de la prestation, la totalité du prix de la prestation restera acquise à l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.
- Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Dans tous les cas, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile conservera les frais de dossier ainsi que sa rémunération.

9.2 Pour la clientèle individuelle

9.2.1 – Activités touristiques (sportives, culturelles, loisirs...)

- La réservation peut être annulée ou modifiée sans pénalité jusqu'à 72h avant la date de réalisation de la prestation.
- Toute prestation annulée moins de 72h avant la prestation ne donne droit à aucun remboursement.
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 24 heures avant la date de l'activité), il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non-présentation du client.
- Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté aux horaires indiqués, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- En cas de retard, se référer aux conditions énoncées dans l'article 5.2.2.

Dans tous les cas, l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile conservera les frais de dossier ainsi que sa rémunération.

9.2.2 – Billetterie

- Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte et de vol, ni repris, ni échangé. Seuls deux cas peuvent provoquer un remboursement :
 - L'événement est annulé ou substantiellement modifié
 - L'organisateur autorise le remboursement et met à dispositions les fonds pour rembourser. Aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé

Article 10 – Annulation du fait de l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile

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

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service de voyage ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OTI notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :
 - 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
 - 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
 - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.
2. Autres cas d'annulation par l'OTI

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OTI annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTI.

Article 11 – Responsabilité

11-1 L'OTI est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

11-2 L'OTI ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 11 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

11-3 Le client informe l'OTI, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OTI ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

11-4 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OTI remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OTI ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Article 12 - Force majeure

12-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

12-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

12-3 La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

8 Cours Barthélemy 13400 AUBAGNE - 04 42 03 49 98 - accueil@tourisme-paysdaubagne.fr

Association loi 1901 - Certificat d'immatriculation IM013100030 - N° SIRET : 342 319 886 00038 - APE : 7911Z
 RCP : MATMUT Paris N°135 0000 01255 K 51 - Garantie Financière : APST - TVA intracommunautaire : FR 09342319886



Retrouvez-nous en ligne sur : www.tourisme-paysdaubagne.fr



Article 13 – Protection des données personnelles

L'OTI est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à reservations@tourisme-paysdaubagne.fr, soit par courrier à Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile, 8, cours Barthélemy - 13400 Aubagne, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

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

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

Article 14 – Assurances

Lors de votre réservation, l'office de tourisme vous propose de souscrire une assurance annulation pour certaines prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Le document d'information résumant les principales garanties et exclusion de l'assurance sont consultables sur le site www.tourisme-paysdaubagne.fr ou sur demande auprès de l'OTI. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Dans les autres cas nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 15 - Propriété intellectuelle / photos / illustrations

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

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourisme-paysdaubagne.fr causant un préjudice quelconque à l'OTI ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Article 16 - Archivage du contrat

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

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

Article 17 - Réclamations/Litiges

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

17-1 Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu avec le client doit être faite soit à l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile - 8, cours Barthélemy - 13400 Aubagne

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'office de tourisme.

17-2 En cas de réclamation, l'Office de tourisme intercommunal du Pays d'Aubagne et de l'Étoile s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

17-3 Dans un délai de 60 jours après avoir saisi l'OTI, à défaut de réponse ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

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

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Marseille pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

