

# Conditions générales de vente

## Prestations touristiques (forfait et service de voyage)

### Hors Écogite de l'île Vierge

#### Article 1 – Préambule

##### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du Pays des Abers, Etablissement public industriel et commercial situé 1 rue Jean Tromelin, 29870 Lannilis

Tél : 02 98 04 05 43

Mail : office@abers-tourisme.com

Numéro SIRET : 519 037 121 00018 / NAF : 79.90Z

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours Atout France : IMO29140007

Assurance Responsabilité Civile souscrite auprès :  
GROUPAMA LOIRE BRETAGNE, 23 BD SOLFERINO CS51209  
- 35012 RENNES CEDEX

Garantie Financière souscrite auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 132, rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre

*Ci-après dénommé « l'Office de tourisme ».*

##### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme 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) ».*

##### 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.

Groupe : Client composé d'un ensemble d'au moins 20 personnes physiques

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 via la solution de réservation de billetterie « WELOGIN ».

#### Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes qu'elles soient dites « sèches » ou incluses dans un forfait : billetterie de transport, de visites libres et guidées, de spectacles, d'activités de loisirs et sportives, produits boutique, organisation de visites libres et guidées de sites, musées et monuments historiques, dégustation de produits alimentaires, réservation d'espaces de réception, de repas, de moyens de transport et de logement ou toute autre service de voyage.

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.

#### 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.

#### Article 4 - Prix

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

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour.

##### Article 4.2. Modalités de paiement

Seuls les paiements par CB sont acceptés pour les réservations de prestations en ligne.

Dans les autres cas, les espèces, les chèques vacances, les cartes bancaires et les chèques (libellés à l'ordre de X), ainsi que les virements bancaires qui doivent être effectués sur le RIB communiqué.

L'acompte est payable selon l'échéancier figurant au contrat ; le solde est à régler à réception de la facture de l'Office de tourisme. Pour les réservations tardives – moins de sept jours avant le début de la prestation – la totalité du prix est exigible à la réservation.

#### **Article 4.3. 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 ;

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**

##### 5.1. Réservation en ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations de billetterie sont achetées en ligne, le processus de réservation est le suivant : le ou les achats sont réalisés sur le site internet de l'Office de tourisme

<https://www.abers-tourisme.com>

sur lequel le Client doit mentionner ses coordonnées (nom, prénom, e-mail, téléphone et adresse postale) et accepter les présentes conditions générales de vente.

Le contrat est conclu si le paiement est versé dans sa totalité ; ce paiement se fait par carte bancaire sur une page sécurisée de type « <https://> ».

Après validation du paiement, l'Office de tourisme adresse au Client un courriel de confirmation de sa commande et le ou les produits réservés sous un format PDF.

##### 5.2 Groupes

Dans le cas de réservations de groupes, si le nombre de voyageurs fluctue, le Client doit préciser 7 jours au moins avant la prestation le nombre définitif de participants ; passé ce délai, la facture tient compte du dernier effectif communiqué. Si le nouvel effectif, suite au changement du nombre de participants, est inférieur à la jauge minimale du produit concerné, l'Office de tourisme appliquera une majoration du prix de la prestation correspondant à la tarification réservée à la clientèle d'individuels. Le groupe sera en effet traité et facturé au coût de réservations individuelles, en raison de la perte de qualité de « groupe » au sens des présentes conditions générales de vente.

Tout ajout d'un nouveau participant devra être expressément autorisé par l'Office de tourisme et sera facturé.

##### **5.3. Réservation de prestation sur place**

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à l'office de tourisme ou dans un bureau d'informations touristiques, le processus de réservation est le suivant : le Client remet à l'agent d'accueil le contrat de réservation préalablement daté, signé et accompagné du paiement respectant l'échéancier figurant sur ledit contrat, d'autre part les présentes conditions générales de vente, paraphés et signés.

L'agent remet au Client un ou des bons d'échange relatifs au(x) service(s) commandé(s).

Le jour de la prestation, le Client remet au(x) prestataire(s) le ou les bons d'échange pour bénéficier des services réservés.

#### **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

### Article 7.1. Modification à l'initiative de l'office

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 ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque la prestation de substitution ou les modifications du contrat 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 tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### Article 7.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

## Article 8 – Résiliation du contrat

### Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

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

- annulation entre le 31<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 30 % du prix de la prestation,

- annulation entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 50 % du prix de la prestation,

- annulation entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 70 % du prix de la prestation,

- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation, 100 % du prix de la prestation.

Ces frais de résolution 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.

Les dispositions spéciales pour les groupes prévues à l'article 5.2 s'appliquent en sus aux annulations d'un ou plusieurs participants.

### 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 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 – Garantie légale de conformité**

### **Article 10.1. 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 10.2. 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 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 10.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur**

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'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 11 – 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 12 – Protection des données à caractère personnel**

### **Article 12.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom et prénom, civilité, adresse postale, téléphone et courriel.

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 12.2. 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 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont l'ensemble des agents de l'office de tourisme ainsi que les prestataires auprès duquel un service a été acheté pour les besoins de la réservation.

### **Article 12.4. 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.

### **Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées**

Vous disposez de droits sur vos données (limitation, accès, rectification, effacement) que vous pouvez exercer auprès du service concerné ou du délégué à la protection des données de l'établissement. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande au service concerné : [adminsitratif@abers-tourisme.com](mailto:adminsitratif@abers-tourisme.com) ou par voie postale à Office de Tourisme du Pays des Abers, 1 rue Jean Tromelin - 29870 Lannilis ou à notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [protection.donnees@cdg29.bzh](mailto:protection.donnees@cdg29.bzh) ou La Cellule RGPD, Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Finistère, 7 Boulevard du Finistère, 29000 Quimper. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

### **Article 13 – 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 14 – Assurances**

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

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations. Le Client peut s'informer sur les possibilités de souscrire ou de bénéficier d'une assurance annulation.

### **Article 15 – 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 16 – Consignes à respecter**

- Consignes de sécurité

Pour certaines prestations, le Client prend connaissance de consignes de sécurité.

L'Office de tourisme exclut toute responsabilité découlant des dommages et/ou préjudices personnels ou matériels provoqués par l'impudence ou le non-respect des consignes données par le responsable de la prestation au client. Le non-respect de consignes liées à la sécurité peut entraîner l'exclusion du client de la prestation sans que cela ne donne lieu à aucun remboursement ou indemnisation.

- Capacité maximale d'un hébergement

Le Contrat mentionne une capacité maximale de personnes. Le Client s'interdit de permettre l'accès à l'hébergement à des personnes supplémentaires sans autorisation expresse de l'Office de tourisme.

- Animaux

Les animaux sont généralement acceptés tenus en laisse. Certains lieux peuvent refuser d'accueillir les animaux de compagnie, auquel cas cette information est précisée dans le descriptif. Pour un hébergement, le Client doit informer de la présence d'un animal pour connaître les conditions spécifiques d'accueil.

### **Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme**

#### **Article 17.1 – 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.

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 17.2. 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 à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

## **Article 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont 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.

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 19 – 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 20 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les prestations non accessibles sont notifiées sur le contrat et sur l'ensemble de nos supports.

## **Article 21 – 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 ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### **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**

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.

### **Article 21.6. Preuve**

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

**Signature du client**