

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES EN LIGNE

Le service de réservation sur le site web officiel de l'Office de Tourisme [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com), est fourni par l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers, dont le siège social est à Plabennec, au 58 avenue de Walthenhoffen.

Dans le cadre de cette activité, l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers :

- est identifiée sous le numéro de TVA intra-communautaire FR 57 519 037 121

- est immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM029140007.

Toute réservation effectuée auprès de l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières, dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

### 1. Réservation

Les réservations sont enregistrées :

- sur le site web [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com)

#### **Conditions de validation des réservations :**

Prestation de loisirs

#### **Montant du règlement :**

100% à la réservation, paiement en ligne

### 2. Prix des prestations

Le prix des prestations proposées par l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers s'entend en euros, TVA et service compris. Il est par ailleurs rappelé ici que seules les offres promotionnelles en ligne sur le site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) sont applicables.

Toutes prestations ajoutées en supplément, et non prévues initialement dans le forfait, doivent être réglées immédiatement par le client à la commande.

### 3. Confirmation de réservation

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu du séjour ou de la prestation.

### 4. Indisponibilité du fait de l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers

Dans le cas où l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers se verrait empêchée d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, celle-ci se réserve le droit d'annuler les réservations, de reporter les prestations, puis rembourse intégralement le montant des sommes versées, excluant toute autre prétention de la part du client.

### 5. Responsabilité

l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers traite avec des prestataires de services qui restent en tout état de cause responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent.

### 6. Modification de réservation

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers. Chaque demande étant traitée de façon personnelle.

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification de réservation demandée par le client, et effectuée auprès de l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers, doit être signalée sur [administratif@abers-tourisme.com](mailto:administratif@abers-tourisme.com) cette dernière au moins 7 jours avant le début de la prestation.

### 7. Annulation – Non venue du client (« no show »)

Toute annulation doit être signalée par écrit par mail sur [administratif@abers-tourisme.com](mailto:administratif@abers-tourisme.com)

En cas d'interruption de la prestation par le client ou de non venue, il n'est procédé à aucun remboursement.

#### **Assurance annulation**

L'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Toute annulation doit être notifiée par écrit.

## **8. Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront 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.

## **9. Photographies**

Les photographies proposées sur le site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. En conséquence toute modification éventuelle pourra y être apportée. L'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

## **10. Propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans le site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## **11. Informatique et libertés**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à notre délégué à la protection des données via le courriel [protection.donnees@cdg29.bzh](mailto:protection.donnees@cdg29.bzh) ou à l'adresse : La cellule RGD, Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Finistère, 7 Boulevard du Finistère, 29000 Quimper.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le prestataire concerné. Ces informations seront considérées par l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

## **12. Protection des coordonnées personnelles et bancaires**

Toutes les transactions bancaires sur [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com) sont sécurisées par Payzen qui utilise la norme PCI DSS, la plus stricte à ce jour en matière de sécurité. L'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers ne conserve donc aucun numéro de carte bancaire dans ses bases de données. L'achat en ligne est sécurisé par notre plateforme de paiement, Payzen, par un système 3D Secure. 3D-Secure est un programme créé par les émetteurs internationaux Visa (Verified By Visa) et Mastercard (Mastercard Secure Code) afin de renforcer la sécurité des paiements par carte sur Internet.

## **13. Liens**

L'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site [www.abers-tourisme.com](http://www.abers-tourisme.com), ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

## **14. Demandes d'informations - Réclamations**

Toutes demandes d'information et/ou réclamation peuvent être présentées à l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers par courrier électronique à l'adresse suivante : [administratif@abers-tourisme.com](mailto:administratif@abers-tourisme.com) ou par téléphone au 00 33 (0)2 98 04 05 43.

## **15. Divers**

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

## **16. Droit applicable**

Toutes relations entre l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers et ses clients sont régies par le droit français.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Brest (29).

## **17. Offres promotionnelles**

Les offres promotionnelles proposées par l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers ne sont pas cumulables avec d'autres opérations promotionnelles.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Code du Tourisme)

l'EPIC Office de Tourisme du Pays des Abers dispose de l'immatriculation Atout France n° IM029140007. Garantie financière : Groupama (150 000 €). Assurance RC : Groupama (09 951 472 F 4006). Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 € (article L. 441-6, al. 12 du Code de commerce)

## Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours

### ARTICLE R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

### ARTICLE R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 de pays d'accueil ;
- 3) les repas fournis ;
- 4) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 R211-10 ;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après ;
- 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.

### 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit 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 exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, 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 R211-8 ci-après ;
- 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 ; en tout état de cause, 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 l'inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires 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 R211-4 ;
- 14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
- 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 pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4.
- 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 lettre recommandée avec 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 des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 afférent, 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, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 départ.

### ARTICLE R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 préjudice 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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.