

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE RESERVATIONS À LA CLIENTÈLE CONGRES

La participation à l'une des formules proposées dans ce document ou toute autre formule composée sur mesure implique l'acceptation des conditions particulières de réservation présentées ci-dessous :

Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente fixées par le Code du tourisme, en application des articles R211-3 à R211-11 du Décret n° 2017-1871 du 29 Décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1717 du 20 Décembre 2017 portant transition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 Novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, assure la réservation et la vente de tous types de prestation, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence.

Les conditions générales de vente peuvent être consultées sur notre site.
<https://www.labaule-guerande.com/laissez-vous-guider-pour-votre-programme-dactivites-et-de-visites.html>

Article 01 : Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme Intercommunal « La Baule-Presqu'île de Guérande » (OTI LBPG) souhaite pouvoir vendre par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, aux groupes ou aux entreprises, lesquelles sont régies par les présentes conditions générales de vente.

Article 02 – Responsabilité

L'OTI LBPG supporte la responsabilité des conséquences de ses propres prestations.

En revanche, l'OTI LBPG ne peut être tenu pour responsable de la qualité et de la quantité des prestations du prestataire de services ou de tout litige, sinistre ou accident pouvant survenir pendant l'exécution de ces prestations.

En conséquence le prestataire conserve la responsabilité des prestations qu'il assure.

De même, l'OTI LBPG ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 03 – Formation du contrat

Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles sur les pages du site Internet www.labaule-guerande.com de l'OTI LBPG, à l'aide d'un lien hypertexte et donc consultables à tout moment.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'OTI LBPG. En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées et adhérer sans aucune restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente. Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page « Panier » du site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'OTI LBPG ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

Dès lors que le contrat de prestations sera formé dans les conditions ci-dessus décrites, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve des dispositions inhérentes au droit de rétractation dont il bénéficie ou par l'OTI LBPG, sauf accord entre les parties, sauf dans les conditions ci-après stipulées dans les présentes conditions générales de vente et sauf cas de force majeure.

Article 04 – Confirmation écrite

L'OTI LBPG s'engage à confirmer au client particulier, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, les conditions 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, cette confirmation étant réalisée par l'envoi des présentes conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

Article 05 – Prix – Paiement

Les prix des prestations figurant sur le site Internet de l'OTI LBPG, s'entendent toutes taxes comprises en euros pour les prestations qui y sont stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. L'OTI LBPG se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des prestations. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du site Internet.

Le paiement des prestations commandées s'effectuera par carte bancaire. Dans ce cas, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de l'OTI LBPG qui garantit la confidentialité des informations fournies.

Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat. La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée par écrit électronique ou par défaut par écrit papier. **Ainsi le client autorise le débit immédiat sur son compte bancaire de la totalité de la prestation achetée.**

Article 06 – Conditions de réalisations des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site Internet. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance 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 au moins 72 heures avant l'arrivée à La Baule (sauf cas spécifiques).

En cas de retard, le client s'engage à avertir la Centrale par téléphone : depuis la France au 02 40 24 34 82. Depuis l'étranger au 00 33(0)2 40 24 34 82 et les prestataires auxquels l'OTI LBPG aura recours pour la réalisation des prestations, tels que ces prestataires seront spécifiés au client dans les bons d'échanges qui lui seront remis dans les conditions stipulées à l'article suivant.

En cas de retard, les prestations seront écourtées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du client.

Article 07 - Bons d'échange

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales de vente, le client recevra par écrit électronique ou par écrit papier une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours, et notamment aux prestataires touristiques, si la prestation vendue par l'OTI LBPG comprend le recours à des prestataires extérieurs.

Ces confirmations de réservation pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de paiement et la date du voyage, être remises directement au client à son arrivée ou à défaut le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.

Article 08 - Annulation du fait du client

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par le client soit par Internet en reprenant son numéro de réservation ou en contactant directement la Centrale. Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'OTI LBPG appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées pour **les hébergeurs**:

- Si l'annulation totale ou partielle intervient au moins 30 jours avant le début de la prestation, aucune pénalité ne sera appliquée et l'OTI LBPG remboursera au client les sommes perçues.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 30 jours avant le début de la prestation, une pénalité de 100 % sera appliquée au client et sera imputée sur les sommes perçues.

L'annulation d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de la Centrale doit obligatoirement être renseignée auprès de la Centrale par l'un des 2 moyens ci-après :

* Téléphone : depuis la France au 02 40 24 34 82, depuis l'étranger au 00 33(0)2 40 24 34 82

* Mail : caroline.coulon@labaule-guerande.com

Article 09 – Dispositions particulières à la seule réservation de chambres d'hôtel

Par exception aux dispositions de l'article 3, si le client ne fait que réserver sur le site Internet une ou plusieurs chambres d'hôtels, sans aucune autre prestation, la réservation devient ferme et définitive lorsque le client a validé la page « Panier » du site Internet et a communiqué son numéro de carte de paiement.

Toute annulation doit être notifiée auprès de la Centrale Téléphone : depuis la France au 02 40 24 34 82, depuis l'étranger au 00 33(0)2 40 24 34 82 (conditions fixées à l'article 9).

Par exception aux dispositions de l'article 7, en ce qui concerne la réservation de chambres d'hôtels, le client doit se présenter à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée (sauf conditions particulières négociées directement avec l'hôtelier). Le client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ.

Par exception aux dispositions de l'article 9, ce n'est que si le client ne s'est pas présenté à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée prévue à La Baule que la ou les chambres d'hôtel qu'il a réservées ne lui seront pas remboursées.

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

- Lui procurer pour une nuit ou plusieurs une ou des chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hôtel de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
- Lui proposer une solution de transport jusqu'à cet hôtel,
- Lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hôtel et sa famille et/ou son bureau

Réglementation générale des hôtels :

Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par les services de l'Etat. Les photos ou vidéos présentées sur le site ne sont aucunement contractuelles.

Article 10 - Modification par l'OTI LBPG d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'OTI LBPG se trouve contrainte 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'OTI LBPG par tous moyens :

- Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées.
- Soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'OTI LBPG, 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 11 - Empêchement pour l'OTI LBPG de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'OTI LBPG se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'OTI LBPG, sans préjuger des recours du client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue, en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'OTI LBPG lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation.

Si l'OTI LBPG ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client pour des raisons valables, alors l'OTI LBPG s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations, ledit remboursement devant intervenir avant la fin des prestations.

Article 12 - Annulation du fait de l'OTI LBPG

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'OTI LBPG annule la prestation, il doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTI LBPG.

Article 13 – Responsabilité, Réclamations et litiges

L'OTI LBPG qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OTI LBPG ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'OTI LBPG seul compétent pour émettre une décision sur les litiges, sous 8 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité des Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions de vente sera de la compétence exclusive du tribunal de Saint-Nazaire.



Article 14 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

L'OTI LBPG a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès MMA afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'OTI peut encourir ainsi qu'une garantie financière auprès de ATRADIUS.

Article 15 – Données personnelles

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à l'OTI LBPG dont le siège est à La Baule 8 place de la Victoire – 44504 LA BAULE

Courriel : caroline.coulon@labaule-guerande.com Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

L'OTI LBPG, organisme intercommunal de tourisme autorisé par immatriculation n°IM 044170007.

Nom de la structure : OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL « LA BAULE-PRESQU'ILE DE GUERANDE »

Forme juridique : SOCIETE PUBLIQUE LOCALE

N° de Siret : 825 236 326 00013

Code APE : 7990z

N° d'immatriculation : IM044170007

Siège Social : place de la Victoire - 44500 LA BAULE

Téléphone : 02 40 24 34 44

Garantie financière : ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 LEVALLOIS-PERRET



Office de Tourisme Intercommunal La Baule – Presqu'île de Guérande
Service Congrès/Affaires

8 Place de La Victoire - BP 161 - 44504 LA BAULE Cedex +33 (0)2 40 24 34 82

caroline.coulon@labaule-guerande.com www.labaule-guerande.com La Baule - Guérande labaleguerande

N° Immatriculation Opérateurs de voyages : IM 044170007 - Siret : 825 236 326 00013 - TVA Intracommunautaire FR 09 825 236 326