



Sète, le jeudi 16 décembre 2021

CLUB DE BRIDGE

MADAME DANIELLE COPAYE

30240 LE GRAU DU ROI

Objet : **DEVIS** - Numéro de dossier : **20000041**

Nom du groupe : **CLUB DE BRIDGE**

Téléphone : / 06.43.20.86.21 Mail : daniellecopaye@hotmail.com

Nombre de participants : **40**

Suivi par : Laetitia

Bonjour Madame Copaye,

Suite à votre demande, vous trouverez ci-dessous, une proposition de **journée Escale à Sète** pour votre groupe pour le **mardi 12 avril 2022**.

Si vous souhaitez la réserver, **merci de nous le signaler par mail et de préciser le nombre de personnes** afin que je vous édite un contrat de réservation.

Aucune option ne peut être posée sans contrat signé et paiement d'un acompte.

Dans l'attente de votre retour, je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous invite à découvrir notre site internet spécial groupes : <https://www.tourisme-sete.com/groupe.html>

Au plaisir de vous accueillir prochainement à Sète,

Laëtitia BENEZECH
Office de Tourisme de Sète

Responsable service réceptif groupes

PS : L'Office de tourisme de Sète va fusionner avec l'Office de tourisme Archipel de Thau. A compter du 1er janvier 2022, les contrats seront transférés automatiquement.



Séjours et visites guidées pour groupes – Office de tourisme de Sète

VENDEUR :

Office de tourisme, 60 Grand'rue Mario Roustan, 34200 SETE - Tél. 04 99 04 72 36 / groupes@ot-sete.fr

Garantie Financière : Groupama Assurance, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris.

Responsabilité civile professionnelle : Agence MMA 3405, 4 quai Léopold Suquet, 34200 SETE.

ORGANISATEUR :

Nom du groupe : **CLUB DE BRIDGE** - Numéro de dossier : **20000041**

Téléphone : / 06.43.20.86.21 - Mail : daniellecopaye@hotmail.com

Nombre de participants : **40** - Suivi par : Laetitia

INFORMATIONS PRE-CONTRACTUELLES - DEVIS

Journée Escale à Sète 2022 - V1 - en semaine avec option canauxrama - Le mardi 12 avril 2022

VOTRE PROGRAMME : Mardi 12 avril 2022

Départ de votre région en direction de Sète.

09h00 « Escale Parade »

Parade d'arrivée des grands voiliers, ouverture de la grande scène musicale, ...

10h00 Découverte des canaux en bateau et passage devant les grands voiliers

Visite commentée des ports, des quais, du centre, le canal maritime, le canal royal, Brassens, les joutes, ... Passage sous huit ponts en plein cœur de la ville et devant les grands voiliers.

Durée de la visite commentée : 45mn. (selon conditions météorologiques)



11h45 Déjeuner dans un restaurant de spécialités sétoises

Menu proposé :

Entrée : Tielle sétoise ou salade composée

Plat : Assiette sétoise (Encornet et moules farcis et rouille de seiche à la sétoise)

Dessert : Tarte maison du jour - ¼ vin et 1 café



14h00 Visite libre des grands voiliers amarrés au quai d'Alger.

De 3 à 5 navires (nombre à confirmer) amarrés au quai d'Alger et découverte des vieux gréements présents sur tous les quais de la ville.

Pour les 10 ans de la manifestation **Escale à Sète**, les Pays-Bas sont les invités d'honneur. Un villagenéerlandais animera le cœur du festival et deux prestigieux grands-voiliers néerlandais ont d'ores et déjà confirmé leur participation :

le 3 mâts Oosterhelde et le brick Morgenster.



Merci de noter que la montée à bord de ces vieux gréements s'effectue par des échelles de coupée (passerelles) inaccessibles aux personnes à mobilité réduite ou éprouvant des difficultés pour se déplacer.



Après-midi : temps libre pour découvrir les vieux gréements et les animations.



18h00 Fin de la prestation / Temps libre dans la ville.



II - Tarifs et conditions particulières – DEVIS

Journée Escale à Sète 2022 - V1 - en semaine avec option canauxrama - Le mardi 12 avril 2022

Réf groupe : **CLUB DE BRIDGE**

DOSSIER : N° **20000041**

Tarif base 20 à 40 pers. : 50 ,40€/ pers.

Tarif base 41 à 50 pers.: 49,50€/ pers.

Désignation	Qté	Prix net	Total EUR.
Journée Escale à Sète 2022 - V1 - en semaine avec option canauxrama			
Le 12/04/2022			
Forfait EAS adulte prix par pers. - base 20 à 40 personnes	30	50.00	1500.00
Total :			1500.00
Acompte versé :			0.00
Solde :			1500.00

Le prix comprend :

- L'entrée pour la visite libre des grands voiliers. *Billets non remboursables*
- Le déjeuner dans un restaurant de spécialités sétoises (entrée, plat, dessert, vin et café)
- La promenade en bateau sur les canaux (45mn)
- Les frais de dossier et de gestion

Cette journée est valable en semaine pour les journées du mardi 12 au jeudi 14 avril 2022.

Le prix ne comprend pas :

- Le transport en autocar,
- Les dépenses personnelles,
- Les assurances et frais d'annulation

(Assurances obligatoires : responsabilité civile couvrant les risques liés au voyage pour le groupe, Assurances facultatives : résolution du contrat par le voyageur, assistance et de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès)

**Hors dimanche et jours fériés - NB : Programme sous réserve de modifications en fonction des conditions météorologiques et des disponibilités des prestataires.*

Cette proposition reste sous réserve de disponibilité - Les horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés.

Nous vous invitons à nous communiquer toute modification que vous souhaitez apporter à votre programme à : groupe@ot-sete.fr

Si ce programme et ces conditions vous agréent, nous vous remercions de nous l'indiquer par retour de mail à : groupe@ot-sete.fr afin que nous vous éditons le contrat de voyage correspondant à cette journée.

A réception de ce contrat de voyages, vous devrez le signer et nous le retourner accompagné d'un acompte de 30% soit **450.00 €** (l'option sera conservée 15 jours à compter de l'envoi du contrat).

Dès réception du contrat de voyage signé de votre part, la réservation sera considérée comme ferme et définitive.

Le solde sera calculé le jour de votre visite, en fonction du nombre réel de participants et selon la fourchette tarifaire, règlement 30 jours, à réception de la facture.

PS : L'Office de tourisme de Sète va fusionner avec l'Office de tourisme Archipel de Thau. A compter du 1er janvier 2022, les contrats seront transférés automatiquement.

FIN D'OPTION

Une fin d'option pour cette proposition est fixée au 23/02/2022.

EFFECTIF

15 jours avant votre visite, vous devrez nous communiquer le nombre exact et définitif de participants.

CONDITIONS DE VENTES ET D'ANNULATION

Vous trouverez annexé à ces informations précontractuelles nos conditions générales de vente. Le contrat pourra être annulé à tout moment, selon l'article 6 de nos conditions générales de vente.

INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. L'Office de tourisme de Sète ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE - OFFICE DE TOURISME DE SÈTE

Organisation de séjours et séminaires

L'Office de tourisme de Sète, Etablissement Public Industriel et Commercial, représenté par Tiphaine Collet, directrice, 60 Grand'rue Mario Roustan, 34200 SETE - Siret 444 884 654 00013, propose des forfaits touristiques pour découvrir Sète et les environs, incluant des prestations touristiques, culturelles et de loisirs avec ou sans hébergement et transports.

Une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de l'agence MMA n° 3405, 4 quai Léopold Suquet, 34200 Sète, contrat 113011747 couvre cette activité. La **garantie financière** délivrée par **Groupama Assurance- crédit & Caution** – contrat n° 4000713907, 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris est l'entité chargée de la protection du consommateur contre l'insolvabilité.

II - CONDITIONS GÉNÉRALES - VENTE DE SÉJOURS

Article 1 : 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) »). Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services proposées par l'Office de tourisme.

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. 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 2 : Prix

2.1 Prix définitif

Les prix négociés entre le client et l'Office de tourisme de Sète et stipulés dans la proposition indiquent précisément pour chaque forfait les prestations comprises dans les prix proposés.

Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs ou postérieurs au départ du circuit ainsi que toute dépense à caractère personnel effectuée au cours du circuit. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix du circuit lui convient en acceptant le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire.

Le tarif des forfaits indique un prix TTC par personne pour un groupe constitué, sur la base du nombre mentionné. Il pourra comprendre : le transport, l'accompagnement, les entrées dans les sites énoncés, restauration, l'hébergement, des frais de dossier détaillés dans les conditions particulières. Il ne comprend pas : assurances, dépenses personnelles et extras.

2.1 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 ; ou

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 3 : Réservation et acompte

Lorsqu'un client souhaite réserver une prestation, il adresse un formulaire de pré-réservation à l'Office de tourisme afin de manifester son intérêt et de recevoir toutes les informations pré-contractuelles nécessaires ainsi que le contrat de réservation correspondant aux dates pré-réservées.

La réservation devient ferme lorsque le client retourne le contrat de réservation signé et qu'un acompte de 30 % du prix total a été réglé.



L'acompte doit être versé et le contrat de réservation doit être retourné dans le délai mentionné sur ce dernier faute de quoi le processus sera réputé abandonné par le client et l'offre de contrat de l'Office de tourisme caduque.

La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. Si avant ou le jour du départ, le nombre définitif de personnes du groupe est supérieur au nombre réservé, l'Office de tourisme de Sète peut refuser les clients supplémentaires si la capacité d'accueil prévue est insuffisante ou s'il est impossible de fournir les prestations supplémentaires dans les délais. Selon la composition du forfait, plusieurs acomptes pourront être demandés, ils seront précisés dans les conditions particulières en fonction des prestations. Le solde devra être versé, à réception de la facture établie par l'Office de tourisme, une fois la prestation terminée, ou selon les conditions particulières.

Article 4 : Règlement du solde

A l'issue de la prestation, le client s'engage formellement à verser à l'Office de tourisme de Sète et à réception de la facture, le solde de la prestation convenue et restant due.

Article 5 : Bons d'échange

Dès réception du contrat de réservation et encaissement de l'acompte, l'Office de tourisme de Sète adressera au client ou au guide accompagnant le groupe les informations pratiques et les personnes à contacter sur place en cas d'imprévu ou de difficulté, ainsi que les bons d'échange à remettre aux différents prestataires.

Article 6 : Paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Article 7 : 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 8 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) à l'Office de tourisme de Sète ou par mail avec accusé de réception. Toute annulation du fait du client donnera lieu à des frais à la charge du client ci-dessous détaillés :

- Plus de 30 jours avant le départ : 10 % du montant total de la prestation.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total de la prestation.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total de la prestation.
- De 7 à 3 jours avant le départ : 75 % du montant total du circuit.
- Moins de 3 jours avant le départ : 100% du montant total de la prestation.

Si un acompte a été versé, l'Office de tourisme de Sète pourra déduire cette pénalité directement du montant de l'acompte en sa possession et restituera le solde au client. En cas de non présentation du client, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 9 : Interruption de la prestation du fait du client

En cas d'interruption de la prestation du fait du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 : Annulation du fait de l'Office de tourisme de Sète

L'Office de tourisme de Sète se réserve le droit d'annuler une prestation en cas de force majeure. Les clients seront alors remboursés intégralement des sommes déjà versées sans que cette annulation donne droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi. Toute annulation du fait de l'Office de tourisme de Sète pour une autre cause que la force majeure donnera lieu au remboursement intégral des sommes versées par le client. Il bénéficiera en outre d'une somme à titre de pénalité égale à celle qu'il aurait dû supporter si l'annulation avait été de son fait. Le montant de cette pénalité se calcule comme stipulé à l'article 7. Ces dispositions ne s'appliquent pas si le client a accepté dans le cadre d'un accord amiable une prestation de substitution.

La réservation pourra également être annulée librement par l'Office de tourisme sans frais ni indemnisation dans le cas où le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat pour cette prestation. 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, au plus tard :

- 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) ;

Article 11 : Modification par l'Office de tourisme de Sète d'un élément du contrat de voyage

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

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de tourisme de Sète se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut sans préjuger des recours en réparation du préjudice éventuel subi, et après en avoir été informé par l'Office de tourisme de Sète :

- soit résilier le contrat et obtenir sans pénalités, le remboursement de l'acompte versé au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat ;

- soit accepter la modification ou la substitution de prestation proposée. Un avenant au contrat de voyage est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes éventuellement encore dues par le client et si le paiement déjà effectué excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 12: Empêchement pour l'Office de tourisme de Sète de fournir, au cours du circuit, les prestations prévues.

Si au cours du circuit, l'Office de tourisme de Sète se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat représentant une part importante du prix, l'Office de tourisme de Sète proposera une prestation en remplacement de celle prévue en supportant les frais éventuels de supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de tourisme de Sète remboursera au client la différence de prix. Cette clause n'est pas applicable en cas de force majeure, empêchant l'Office de tourisme de Sète de fournir la prestation réservée par le client. Ce dernier devra supporter les changements imposés par le cas de force majeure.

Article 13 : Cession du contrat

Article 13.1. 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 13.2. 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 13.3. 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 14 : Garantie de conformité

Article 14.1. 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 14.2. 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 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 14.3. 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 15: Responsabilité

Article 15.1 – 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 15.2. 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 16: Réclamations, traitement des plaintes

Toute réclamation doit être écrite. Les plaintes relatives à une prestation doivent être soumises à l'Office de tourisme de Sète par LRAR dans les cinq jours qui suivent la fin de la prestation. L'Office de tourisme, dans le cadre de sa démarche « qualité tourisme » est tenu de répondre dans les trois jours ouvrés. Un accord à l'amiable sera recherché dans un premier temps.

Article 17: Médiation, litiges

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.

En cas de difficultés, le client pourra recourir à une médiation auprès de Médiation Tourisme Voyage (MTV), BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

En cas de désaccord persistant et en vue de trouver un accord amiable, les litiges peuvent également être soumis à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

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 18 : Protection des données personnelles

Article 18.1. 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 : Noms et prénoms des organisateurs, accompagnants et/ou responsables du groupe, adresse de l'organisateur, téléphones, mails des interlocuteurs.

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 18.2. 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 18.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : (compléter).

Dans le cas des pré-réervations réalisées pour l'agence réceptive Atelier des Voyages – Sud Singulier, les données personnelles collectées seront communiquées à cette entité.

Afin d'assurer un bon suivi de la prestation, les nom et prénom du responsable du groupe avec son téléphone portable seront communiqués au guide qui prendra en charge le groupe ou à l'entreprise qui effectuera la prestation.

Article 18.4. 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 3 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.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.tourisme-sete.com/mentions-legales-office-tourisme-sete.html> et sur demande auprès de l'Office de tourisme, 60 Grand'rue Mario Roustan, 34200 SETE – tourisme@ot-sete.fr

Article 18.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données à Mme Laëtitia Bénézech, 60 Grand'Rue Mario Roustan, 34200 Sète, laetitia.benezech@ot-sete.fr, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 18.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 19 : 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 20 : Assurance

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.

Article 21 : Aide aux voyageurs

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.

L'Office de tourisme est joignable par téléphone et par mail :

T. 04 99 04 72 36 - groupes@ot-sete.fr

Article 22 : Langue utilisée

La langue française est utilisée plus généralement pour les prestations fournies, si la pratique d'une langue étrangère est souhaitée par le client pour le guide ou une activité spécifique, elle devra être demandée et acceptée par l'Office de tourisme avant la signature du contrat et sera mentionnée dans les documents contractuels et notamment le programme de la journée.

Article 23 : Accessibilité pour les personnes handicapées

Les prestations non accessibles aux personnes à mobilité réduite seront précisées dans le contrat de voyage à forfait.

Article 24 : Prestations de voyage liées

Si après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous ne bénéficierez PAS de droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. L'Office de tourisme de Sète ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme, dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (T. 01 49 31 31 76 – caution@groupama-ac.fr) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du prestataire.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme, qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701