

# demat

BON  
JOUR

## GUINGAMP - BAIE DE PAIMPOL

### TOURISME

#### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office Intercommunal de Tourisme Guingamp – Baie de Paimpol au 01/07/2019

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Guingamp-Baie de Paimpol (OIT) et de ses différents Bureaux d'Information Touristique, dont le siège social est situé Place de la République à Paimpol, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

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

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

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OIT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.guingamp-paimpol.com](http://www.guingamp-paimpol.com)

#### 1. Formation du contrat

##### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, journées d'excursion groupes, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OIT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

##### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OIT soit par courriel à [reservation@guingamp-paimpol.com](mailto:reservation@guingamp-paimpol.com), soit par courrier à OIT Guingamp-Baie de Paimpol, Place de la République, BP 234 - 22500 Paimpol.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou de la proposition complétés, datés et signés ou la validation du bulletin de commande via notre site internet par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OIT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 25 % du montant total des prestations dans les autres cas.

#### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OIT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

##### 2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou sur nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Dans le cas où le client achète un séjour avec hébergement sur le site internet de l'OIT, la Taxe de séjour sera incluse dans le prix de vente. Dans le cas où le client achète un séjour avec hébergement en dehors du site internet de l'OIT (par téléphone, par mail ou au guichet), la Taxe de séjour ne sera pas incluse dans le prix de vente, elle devra être réglée directement auprès de l'hébergeur. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

##### 2-2 Pour la billetterie

Pour les billets commandés via notre site internet, ils sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OIT ne sauraient être tenus pour responsables.

Pour les billets commandés par tout autre moyen que notre site internet, aucun envoi postal ne sera effectué. Il convient donc au client de venir les chercher dans l'un des Bureaux d'Information touristique de l'OIT. Le client qui achète une prestation de billetterie auprès de l'OIT pour le compte d'un prestataire, s'engage à respecter les conditions générales et particulières de ventes de ce dernier.

## **2-3 Pour la réservation de visites guidées**

Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêt préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du guide tout au long de la visite.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV.

Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

### **2-3-1 Groupes**

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OIT, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées et rappelé dans le contrat.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 53 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation d'un 2<sup>ème</sup> guide doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le 2<sup>ème</sup> guide sera facturé.

Dans le cas d'un circuit demi-journée ou d'un guidage journée, le guide est pris en charge par le groupe à l'Office de Tourisme et ramené à l'issue du circuit à son lieu de départ. Dans le cas où le guide ne pourrait être ramené à l'Office de Tourisme, ses frais de déplacement seront à la charge du groupe. Le repas du guide est également à la charge du client.

## **3. Rétractation**

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

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, la taxe de séjour, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

Pour les prestations incluant un hébergement acheté sur le site de l'OIT, la taxe de séjour est incluse au prix.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'OIT justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

## **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OIT dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du « Trésor Public », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OIT et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

L'OIT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'OIT adresse par voie postale ou par mail, au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire. Dans le cadre des séjours individuels, le client pourra être invité à se rendre dans l'un des bureaux d'Information Touristique de l'OIT, avant le démarrage du séjour, afin de récupérer son carnet de voyage dans lequel figureront les bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## **6. Conditions d'annulation**

### **6.1 Du fait du client**

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [reservation@guingamp-paimpol.com](mailto:reservation@guingamp-paimpol.com), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OIT de Guingamp-Baie de Paimpol Place de la République, BP 234 - 22500 Paimpol.

- Annulation par un individuel ou par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 21 et 30 jours avant le début de la prestation : 25 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 2 et 7 jours avant le début de la prestation : 75 % du prix TTC de la prestation
- Annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix TCC de la prestation
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

- Annulation par un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 60 jours avant le début de la prestation : 10 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 21 et 60 jours avant le début de la prestation : 25 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 2 et 7 jours avant le début de la prestation : 75 % du prix TTC de la prestation
- Annulation à moins de 8 jours : 100 % du prix TTC de la prestation

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

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure.

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

## **6.2 Du fait de l'OIT**

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

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'OIT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas de force majeure

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

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours et au-delà.

## **6.3 Remboursement pour annulation**

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OIT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## **7. Modification**

### **7.1 Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à reservation@guingamp-paimpol.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OIT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OIT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### **7.2 Modification du fait de l'OIT**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OIT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OIT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OIT sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OIT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

## **8. Retard / dépassement d'horaire**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OIT dans les plus brefs délais par téléphone au 02 96 20 83 16. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## **9. Cession du contrat**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OIT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OIT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OIT du fait de la cession du contrat.

## **10. Responsabilité**

L'OIT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OIT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

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

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

#### **11. Assurance**

Lors de votre réservation, l'OIT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OIT, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **12. Protection des données personnelles**

L'OIT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à [reservation@guingamp-paimpol.com](mailto:reservation@guingamp-paimpol.com), soit par courrier à OIT de Guingamp-Baie de Paimpol Place de la République, BP 234 - 22500 Paimpol, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OIT de Guingamp-Baie de Paimpol Place de la République, BP 234 - 22500 Paimpol et e-mail du responsable du traitement des données personnelles [tourisme@guingamp-paimpol.com](mailto:tourisme@guingamp-paimpol.com). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

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

#### **13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

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

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.guingamp-paimpol.com](http://www.guingamp-paimpol.com) causant un préjudice quelconque à l'OIT de Guingamp-Baie de Paimpol ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **14. Archivage du contrat**

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

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

#### **15. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OIT par courriel : [reservation@guingamp-paimpol.com](mailto:reservation@guingamp-paimpol.com) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Réceptif et à défaut de réponse satisfaisante du Service Réceptif dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

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

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Saint-Brieuc pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.