

Conditions générales de ventes

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes (CGV) ont vocation à informer les clients sur les prestations touristiques de l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier situé rue du Polder à Barbâtre, préalablement à la réservation d'une prestation touristique : visite guidée groupe thématique et/ou guidage en autocar (à la journée ou à la demi-journée).

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 CGV pourront être modifiées et mises à jour par l'Office de tourisme à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CGV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier. Elles sont consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.ile-noirmoutier.com/fr/espace-groupes.html>

L'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier dispose d'un certificat d'immatriculation IM085100027 délivré par Atout France. Forme juridique : Régie intercommunale / N° Siret : 24850019100064 / Code APE 84.11Z / Garantie Financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST) – 15 avenue Carnot 75017 Paris – Assurance Responsabilité Civile : MMA Assurances, 14 Boulevard Oyon 72030 LE MANS.

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1-1 Les présentes conditions générales de ventes sont valables à compter du 01/01/2023 et sont applicables sauf convention particulière.

1-2 La réservation de l'une ou plusieurs des prestations touristiques, proposées par l'Office de tourisme, implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CGV.

ARTICLE 2 - FORMATION DU CONTRAT

2-1 Réservation : Toute réservation est ferme et définitive de 30 jours jusqu'au jour de la réalisation de la prestation guidée. Si le client souhaite annuler sa réservation, il se verra appliquer des frais d'annulation (article 7-3).

Pour les réservations effectuées à plus de 30 jours avant le jour de la prestation guidée, les conditions d'annulation et de modification sont plus flexibles.

Voir les conditions de modification mentionnées sur l'article 4-2 et les conditions d'annulation prévues à l'article 7 des présentes CGV.

2-2 Confirmation du contrat : Si un ou plusieurs guides de l'Office de tourisme sont disponibles à la date et horaires demandés par le client, l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier s'engage à confirmer la réservation au client, par courrier électronique, en précisant la teneur des prestations commandées, le(s) tarif(s), les modalités de paiement ainsi que les CGV, au plus tard 15 jours après la demande de réservation du client.

ARTICLE 3 - PRIX

3-1 Les prix sont indiqués en euros TTC sous forme de forfaits fixes (forfait visite guidée groupe thématique, forfait demi-journée de guidage en autocar et forfait journée de guidage en autocar). Le nombre de forfait est calculé en fonction du nombre de participants présents dans le groupe ou bien du nombre d'autocar(s).

Seule la prestation guidée effectuée par un guide de l'office de tourisme est facturée.

Les dépenses suivantes ne sont pas comprises dans le prix : le déjeuner du guide pendant une journée de guidage en autocar, l'acheminement du groupe au lieu de visite, le transport en autocar durant le guidage en car (l'office de tourisme ne dispose pas d'autocar), les frais de stationnement, le déjeuner au restaurant ou pique-nique, la visite chez un prestataire réservée par le client (une visite de marais salant, d'un musée, du château, une dégustation d'huîtres, une balade en petit train...), les dépenses à caractère personnel...

3-2 Règlement : Le paiement des prestations touristiques s'effectue soit par virement bancaire, ou bien par chèque, à l'ordre de REGIE OFFICE DE TOURISME. Les clients ont la possibilité de déposer leur chèque directement dans un des bureaux de l'Office de tourisme, le jour de leur visite (Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, Rue du Polder, 85630 Barbâtre ou bien Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, rue du Général Passaga, 85330 Noirmoutier-en-l'île). Ils peuvent également l'envoyer par voie postale à l'adresse suivante : Régie - Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, Rue du Polder, 85630 Barbâtre.

Pour les clients qui ne résident pas en France, le règlement de la prestation touristique se fait soit par virement bancaire, ou bien par espèce le jour de leur visite dans un des deux bureaux de l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier (Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, Rue du Polder, 85630 Barbâtre ou bien Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, rue du Général Passaga, 85330 Noirmoutier-en-l'île)

Le règlement de la prestation touristique se fait soit le jour de la visite ou bien jusqu'à 30 jours après le début de la prestation touristique. Le client doit régler la totalité de la facture. Nous n'acceptons pas les paiements fractionnés.

Le client n'ayant pas versé la totalité du prix de la prestation touristique, au plus tard 30 jours après le début de la prestation touristique, se verra appliquer des pénalités de retard (voir article 7-4 ci-après).

3-3 Révision du Prix : Le prix de la prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du contrat.

ARTICLE 4 - MODIFICATION D'UN ÉLÉMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

4-1 Modification par l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier : Lorsque l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

-soit accepter la modification ou la substitution de prestation touristique proposée par l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier,

-soit résilier sa réservation de prestation touristique, sans aucun remboursement et indemnité, l'Office de tourisme ne demandant pas d'acompte.

L'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier s'engage à proposer le même tarif après modification.

4-2 : Modification par le client :

Le client peut modifier la date et horaires de sa prestation touristique avant le début de la prestation touristique en contactant l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier au 02.51.39.80.71 ou par courrier électronique à tourisme@iledenoirmoutier.org.

À noter que l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier ne peut s'engager à assurer la visite à la date et horaires souhaités par le client si un autre client s'est positionné au même créneau souhaité par le client ou/et s'il n'y a plus de guide disponible. La recommandation est de réserver et d'effectuer une modification plusieurs mois à l'avance.

ARTICLE 5 - CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

5-1 La durée de chaque prestation est stipulée sur la confirmation de réservation envoyée par courrier électronique. Pour la bonne réalisation de la prestation, le client doit se présenter au jour et horaires mentionnés sur cette dernière.

5-2 Horaires : Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

ARTICLE 6 - RETARD DU CLIENT ET DEPASSEMENT D'HORAIRE

6-1 Retard : le client se doit de prévenir le guide de l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier par téléphone. En cas de retard, sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée (Non-présentation), des frais d'annulation s'appliqueront ainsi qu'il est indiqué à l'article 7-3 ci-après.

6-2 : Dépassement d'heures : en cas de retard par le client, le guide de l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier terminera sa prestation guidée à l'heure convenue lors de la réservation par courrier électronique. Il n'a pas pour obligation de décaler et terminer sa visite après l'heure de fin de visite, prévue en amont par courrier électronique.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D’ANNULATION

7-1 Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée directement au service groupes soit par téléphone au 02 51 39 80 71 ou par courrier électronique à tourisme@iledenoirmoutier.org

En cas d’annulation du fait du client, les frais d’annulation tels que définis dans l’article 7-3 s’appliquent.

7-2 Annulation du fait de l’Office de tourisme de l’île de Noirmoutier

L’Office du Tourisme de l’île de Noirmoutier peut annuler sa prestation en cas de force majeure. Il doit en informer le client par téléphone dès qu’il a connaissance de cet imprévu.

Les annulations du fait de l’Office de tourisme peuvent être liées à des imprévus nuisant au bon déroulement de la prestation guidée (cas de force majeure) : accident du guide, congés maladies imprévus, des conditions météorologiques extrêmes (canicule, tempête, orage) ...

Le client doit régler sa prestation soit le jour de sa visite ou bien sous un délai de 30 jours. Ainsi, il ne verse pas d’acompte et par conséquent, le client ne recevra aucun remboursement ou indemnité.

7-3 Frais d’annulation pour le client

Toute réservation effectuée entre 30 jours et la date de la prestation guidée est ferme et définitive. Par conséquent, toute annulation de 30 jours et moins avant la visite se verra appliquer les frais d’annulation ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant la visite : pas de frais d’annulation
- De 30 à 15 jours avant la visite : 30% du prix total de la prestation guidée est retenu
- De 15 jours avant la visite au jour de la visite / Non-présentation : 50% du prix total de la prestation guidée est retenu

7-4 Pénalité de retard

Pour chaque réservation, une facture est envoyée pour règlement du solde. Ce règlement devra intervenir sous un délai de 30 jours à partir de la date de la réalisation de la prestation touristique.

En cas de défaut de paiement de la prestation dans les 30 jours suivants la prestation touristique, une pénalité de retard sera appliquée.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ

8-1 L’Office de Tourisme de l’île de Noirmoutier qui offre à un client des prestations est l’unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l’exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

8-2 Les programmes de l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier peuvent dépendre des horaires de marées, des jours de marchés, des jours et horaires d'ouverture des différents monuments (château, église...) et musées, des établissements de loisirs, ainsi que de la disponibilité de prestataires de l'île dont une visite ou prestation a été réservée par le client (visite de marais salant, visite d'une entreprise ostréicole, dégustation d'huîtres, visite d'une biscuiterie, visite en petit train, intervenant extérieur...). En cas de fermeture imprévue ou d'imprévus, l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

8-3 L'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier 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.

8-4 En aucun cas, l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

ARTICLE 9 - FORCE MAJEURE

9-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'office de tourisme ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou des prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (tempêtes, canicule, catastrophe naturelle...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques, et de congés maladies imprévus ou accident de nos guides touristiques...

9-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier se réserve le droit soit d'annuler toute réservation en cas de force majeure ou bien d'en modifier la date et horaires. L'annulation d'une quelconque prestation pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier.

ARTICLE 10 - DONNÉES PERSONNELLES

10-1 : Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre

de son activité de vente de prestations touristiques guidées, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier 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 « mentions légales », accessible à l'adresse suivante : <https://www.ile-noirmoutier.com/fr/mentions-legales.html> et sur demande auprès de l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier. Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr .

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 la chargée du digital : Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier, rue du Polder, 85630 Barbâtre – digital@iledenoirmoutier.org

10-2 : Archivage du contrat : les échanges et factures sont archivés pendant 5 ans. 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 la conseillère en séjour groupes et chargée du digital : Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier, rue du Polder, 85630 Barbâtre – digital@iledenoirmoutier.org

ARTICLE 11- ASSURANCES – GARANTIES

L'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier a souscrit une assurance responsabilité civile pour organiser des prestations guidées auprès de MMA Assurances, 14 Boulevard Oyon 72030 LE MANS, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

ARTICLE 12 - RÉCLAMATIONS / LITIGES

12-1 Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le client doit être adressée à l'Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de tourisme de l'île de Noirmoutier, rue du Polder, 85630 Barbâtre ou bien par email à tourisme@iledenoirmoutier.org

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

12-2 En cas de réclamation, l'Office de Tourisme de l'île de Noirmoutier s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

12-3 En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.