

## ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 8 février 2024 et sont applicables sauf convention particulière. L'achat et/ou la réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, activités, billetterie, autres produits touristiques...) proposés par l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions générales de vente (CGV) consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.fontenay-vendee-tourisme.com/conditions-generales-de-vente> Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud 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 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 la réservation.

## ARTICLE 2 – FORMATION DU CONTRAT

L'achat et/ou la réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectué soit à l'accueil de l'Office de Tourisme dans l'un des différents points d'accueil et de vente (Fontenay-le-Comte, Maillezaïs, La Châtaigneraie, Vouvant et Mervent), soit par téléphone, soit par mail, soit via le site internet : [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com)

Toute demande de réservation ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part, hors achat via le site internet, de la réception du contrat daté et signé, ou via le site internet après validation du bulletin de commande. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CGV sans préjudice des textes en vigueur.
  - et/ou d'autre part, hors achat via le site internet, de la réception du solde ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations choisies selon ces dernières et le contrat. Dans le cas d'une réservation à moins de 21 jours de la date de séjour et/ou de l'activité, le paiement de(s) prestation(s) sera total et immédiat.
- Via le site Internet la totalité de la prestation est réglée à la commande.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans tous les lieux conformément aux dispositions législatives en vigueur. Dans la mesure du possible, le site Internet de l'Office de Tourisme indique les lieux où sont refusés les animaux de compagnie, et il est conseillé de contacter l'Office de Tourisme par téléphone pour toutes informations précises complémentaires.

### 3.1 Billetterie (sites partenaires, activités culturelles et de loisirs, événements...)

Les billets sont remis directement au client après chaque vente réalisée au comptoir de l'Office de Tourisme. En cas d'achat par téléphone, les billets seront envoyés par e-mail. Pour toute commande via le site Internet de l'Office de Tourisme, ils sont uniquement expédiés par e-mail à l'adresse mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande.

Les billets sont valables pour les événements et les activités qui les concernent (le cas échéant à la date et à l'heure du début de la prestation) et aux conditions propres aux billetteries et aux services touristiques, suivants :

- Toutes prestations : les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.
- Tout événement ou visite guidée ayant un horaire de début précis : se présenter au moins 10 minutes avant le début de la prestation.
- Tout événement ou visite guidée ayant un minimum de participants requis pour que la prestation soit maintenue : si l'événement ou la visite guidée est annulé, le client se verra proposer l'échange du billet pour une prestation similaire. En cas de refus d'échange de billet de la part du client, l'Office de Tourisme procédera à un remboursement complet par virement bancaire uniquement dans un délai de 15 jours à 1 mois.
- Visites guidées des souterrains de Petosse : les visites sont interdites aux enfants de moins de 6 ans. Chaussures fermées obligatoires.
- R-Ace Inside : le « Baptême sensations fortes » est accessible à partir de 7 ans, les « Stage pilotage Mini Formule 1 » et « Pack Fun & Fast » sont accessibles à partir de 16 ans.
- Les Circuits de Vendée : le karting est accessible pour les enfants à partir de 7 ans et dont la taille est de minimum 1,25m.
- L'étrange balade de Fontenay : le matériel fourni doit être retourné à l'Office de Tourisme à l'issue de la visite.
- La Tour Mélusine à Vouvant : la clef doit être retournée au comptoir de l'Office de Tourisme à l'issue de la visite.

Pour l'ensemble des prestations, elles peuvent être annulées en vue de mauvaises conditions météorologiques ou en cas de force majeure (arrêté préfectoral...). Dans ce cas, il vous sera d'abord proposé un report. En cas d'impossibilité de report, il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Pour toute prestation, les participants devront se présenter sur le lieu de rendez-vous 10 minutes avant le début de la prestation. En cas de retard d'un participant, la prestation commencera tout de même à l'heure prévue. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils de l'animateur. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Pour les activités de plein air, les participants devront avoir les équipements adaptés (chaussures, vêtements...) aux conditions météorologiques du jour.

### 3.2 Packages/Forfaits touristiques

#### 3.2.1 Pour l'hébergement

Les prestations d'hébergements incluses ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les services touristiques inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations et sera rappelé au client lors de la réservation.

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôte de votre heure d'arrivée. Certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

Pour toute forme d'hébergement, le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur.

#### 3.2.2 Pour les activités culturelles et de loisirs

Pour toute activité, le contrat est établi pour un nombre bien défini de participants. Si le nombre de participants dépasse la capacité de l'activité, le prestataire d'activités peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le montant de la prestation reste acquis au vendeur.

Pour certaines activités, le prestataire met à disposition les équipements obligatoires. Le lieu de rendez-vous est indiqué sur les supports de communication de l'Office de Tourisme (site internet et/ou brochures) et sera rappelé au client lors de la réservation.

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 (site internet et/ou brochures). Cette décision vous sera communiquée au plus tard 48 heures avant la date de la visite initialement prévue.

#### 3.2.3 Dispositions pour la clientèle groupes

Sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est indiqué dans le contrat et rappelé dans les bons d'échanges envoyés au client.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 50 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire. Le client doit s'assurer que chaque participant possède les capacités physiques et mentales pour participer aux activités composant la prestation, ce qui est expressément accepté par le client.

Les informations concernant les menus et les restaurants compris dans la prestation sont indiqués à titre indicatif. Des menus, de qualité équivalente, dans des restaurants différents pourront être substitués le jour de la prestation, ce qui est expressément accepté par le client. En tout état de cause, il sera proposé un menu unique pour l'ensemble des participants. Toutes allergies ou intolérances alimentaires devront être précisées à l'Office de Tourisme lors de la commande.

### **3.2.4 Bon(s) d'échange(s)**

Dès la réservation confirmée et environ 1 semaine avant la prestation, l'Office de Tourisme adresse au client et au(x) prestataire(s) le(s) bon(s) d'échange, nominatif(s) et non cessible(s). Le client devra le(s) remettre lors de son passage chez chaque prestataire. Le client et le(s) prestataire(s) y retrouveront chaque prestation réservée, la date d'excursion ou de séjour ainsi que le(s) lieu(x) de rendez-vous fixé(s) au préalable par l'Office de Tourisme, et les coordonnées téléphoniques respectives. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) figurant sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### **3.3 Coffrets cadeaux**

**3.3.1 Définition** : Le coffret cadeau développé et exploité par l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud est un chèque cadeau présentant d'une part les prestations incluses et d'autre part le processus de réservation ainsi qu'un numéro de référence unique. Ce numéro devra être communiqué à l'Office de Tourisme lors de la réservation des prestations incluses. Le chèque cadeau sera alors échangé par des bons d'échanges à présenter au prestataire pour bénéficier des prestations.

**3.3.2 Commande** : L'achat d'un coffret cadeau peut se faire par internet sur le site [www.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com), dans les locaux de l'Office de Tourisme, par téléphone ou par mail. Les coffrets cadeaux seront par défaut envoyés par mail. Ils peuvent être expédiés par courrier à l'adresse mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Pour l'envoi par courrier, 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 coffrets cadeaux était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication de ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, l'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable.

La commande est considérée définitive à réception par l'Office de Tourisme Pays du règlement de la totalité du coffret cadeau.

**3.3.3 Durée de validité** : La date limite figure sur le chèque-cadeau et indique à l'acheteur et au bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier d'une prestation ou procéder à un échange dans les conditions précisées au 3.3.5 du présent article. La date limite d'utilisation du chèque cadeau est de 1 an à compter de la date d'achat du coffret cadeau.

L'Office de Tourisme Pays se réserve le droit de compléter et/ou de modifier et/ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment. En cas d'arrêt de commercialisation d'une des prestations avant la fin de sa date de validité, l'Office de Tourisme proposera au bénéficiaire un système d'échange.

**3.3.4 Conditions d'utilisation** : Une fois en possession de son coffret cadeau et dans l'hypothèse où l'acheteur ne serait pas le bénéficiaire, l'acheteur s'engage à porter à la connaissance du bénéficiaire les présentes CGV.

Les réservations des prestations s'effectueront auprès du service commercialisation de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud.

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie et cela inclut les indisponibilités engendrées par un problème technique de la part du prestataire. Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

La taxe de séjour sera demandée par le prestataire s'il s'agit d'un hébergeur.

Le chèque cadeau est valable dès l'achat réalisé dans les locaux de l'Office de Tourisme ou à réception de votre coffret cadeau expédié par l'Office de Tourisme sous 48 heures, sans frais de port, sauf dans les cas prévus au 3.3.5 du présent article.

En cas de non-utilisation, de perte, de vol ou de destruction du bon d'échange, ni son acheteur, ni son bénéficiaire ne pourront prétendre à son remboursement et/ou à une compensation.

Seule la présentation de l'original du chèque cadeau à l'Office de Tourisme et du bon d'échange au prestataire donne droit à une prestation. Les photocopies ou autres documents ne sont pas acceptés.

Le chèque cadeau n'inclut pas le transport jusqu'au lieu de la prestation du partenaire sélectionné.

Aucune annulation ou report de réservation ne sera accepté sans l'accord direct du prestataire concerné.

**3.3.5 Échange** : L'échange et la prolongation sont réservés aux coffrets cadeaux qui n'ont pas été utilisés et à condition que l'acheteur ou le bénéficiaire procède à cet échange ou à cette prolongation impérativement avant la date limite d'utilisation. Il ne pourra en aucun cas s'agir d'un remboursement.

Les conditions d'échange ou de prolongation sont les suivantes : un seul échange ou prolongation par coffret cadeau sur demande auprès de l'Office de Tourisme et après acceptation de ce dernier, dans la limite d'un an après la date d'expiration d'origine.

L'acheteur ou le bénéficiaire doit en faire la demande auprès de l'Office de Tourisme sur place dans les locaux de l'Office de Tourisme ou par courrier, mail ou téléphone en mentionnant la référence du chèque cadeau original. L'Office de Tourisme remettra un nouveau chèque cadeau et précisera la nouvelle date limite d'utilisation du chèque-cadeau.

## **ARTICLE 4 – PRIX**

Tous les prix sont affichés en euros TTC et par personne (sauf les tarifs forfaitaires des visites guidées et de certaines prestations). Ils sont prévus service compris, nets de commission.

Dans le cadre de forfaits touristiques les tarifs comprennent les prestations mentionnées dans le contrat.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : le mode de transport, les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles, et le cas échéant la taxe de séjour qui sera à régler directement à l'hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, suivant le barème tarifaire consultable sur le site internet : <https://taxe.3douest.com/sudestvendee.php>

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'Office de Tourisme justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

## **ARTICLE 5 – PAIEMENT**

Tout achat et/ou réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 21 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 21 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. Via le site Internet la totalité de la prestation est réglée à la commande.

Le paiement s'effectue selon le type de réservation :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Office de Tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,
- Par chèque bancaire : libellé à l'ordre de « Office de Tourisme Vendée Grand Sud » et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de Tourisme, par téléphone en VAD et sur le site internet par le biais du système sécurisé Payzen 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.
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.
- Par virement bancaire : FR76 1470 6001 6573 9981 7600 767 – Code BIC AGRIFRPP847

L'Office de Tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'achat.

Le non-règlement du solde dans les conditions ci-dessus énoncées entraîne l'annulation du contrat.

## ARTICLE 6 – 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.

## ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ANNULATION

Les dispositions du 7.1 à 7.3 ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties.

### 7.1 Annulation – Groupes

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 e-mail à [commercial@vendeegrandsud.fr](mailto:commercial@vendeegrandsud.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte.

En cas d'annulation des services touristiques à l'unité, les frais de résolution/annulation sont établis comme suit :

- Plus de 21 jours avant la date d'arrivée : 30 % du prix total de ou des activités réservées
- De 20 à 8 jours avant la date d'arrivée, 60% du prix total de ou des activités réservées
- Moins de 7 jours avant la date d'arrivée, ou non présentation (facture no-show = non venu), 100% du prix total de ou des activités réservées

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.

### 7.2 Annulation – Individuels

#### 7.2.1 Pour la billetterie

Pour les entrées sur les sites touristiques, les billets ne sont ni échangeables ni remboursables.

Pour les concerts/spectacles/excursions ou tout autre prestation évènementielle, les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf annulation de l'organisateur. Dans ce cas, le remboursement est effectué.

Pour les visites guidées, l'échange des billets pourra être proposé.

#### 7.2.2 Pour les packages/forfaits touristiques (hébergement, activités culturelles et de loisirs, coffrets cadeaux)

L'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées sauf conditions particulières précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client intervenant (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée) :

- Plus de 21 jours avant la date d'arrivée : 30 % du prix total de ou des activités réservées
- De 20 à 8 jours avant la date d'arrivée, 60% du prix total de ou des activités réservées
- De 7 à 3 jours inclus avant le début de la prestation : 85% du prix de la prestation
- Moins de 3 jours inclus avant le début de la prestation : 100% du prix de la prestation

### 7.3 Annulation – Du fait de l'Office de Tourisme

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme 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 le l'Office de Tourisme 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. Autres cas d'annulation par l'Office de Tourisme : lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé 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. L'Office de Tourisme reversera une indemnité selon les mêmes pénalités prévues au 7.2.2.

### 7.4 Cas de force majeure

Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif : la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparemment sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### 7.5 Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme 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.

Seront remboursés tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur seront effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 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.

## ARTICLE 8 – MODIFICATION

### 8.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant réception de la facture et édition des bons d'échange devra parvenir impérativement par e-mail à [tourisme@vendeegrandsud.fr](mailto:tourisme@vendeegrandsud.fr). Une confirmation de la demande de modification et accord éventuel de l'Office de Tourisme, assorti des possibles ajustements tarifaires en découlant, seront transmis en retour par e-mail au client. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Toute modification des prestations sur place par le client ne pourra donner lieu à remboursement par l'Office de Tourisme, de même que toute prestation non consommée.

### 8.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme 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 unilatérale de l'Office de Tourisme sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévue dans le contrat (conditions

climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) et que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8% et plus, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification le prix total. Il lui est permis de donner son opinion sur l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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'Office de Tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du Code du Tourisme.

#### **ARTICLE 9 – RETARD / DÉPASSEMENT D'HORAIRE**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 02 51 69 44 99.

#### **ARTICLE 10 – 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'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme du fait de la cession du contrat.

#### **ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ**

L'Office de Tourisme est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales 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'Office de Tourisme 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 7.4 des présentes CGV, 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'Office de Tourisme, 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'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme 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.

#### **ARTICLE 12 – ASSURANCE**

Lors d'une réservation et/ou achat, l'Office de Tourisme ne propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et invite le client à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'Office de Tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

L'Office de Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique lors d'une réservation et/ou achat, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité. Le client peut à tout moment se désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse [tourisme@vendee grandsud.fr](mailto:tourisme@vendee grandsud.fr) ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Office de Tourisme Vendée Grand Sud, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte, en justifiant de son identité.

Conformément au RGPD le client bénéficie du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données le concernant et qu'il peut exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud, Place de Verdun, 85200 Fontenay-le-Comte et le Syndicat mixte e-collectivités Vendée, responsable du traitement des données personnelles [ecollectivitesvendee@cdg85.fr](mailto:ecollectivitesvendee@cdg85.fr)

Sauf avis contraire de la part du client lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour lui faire parvenir diverses documentations précitées.

Le client disposera également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ARTICLE 14 – 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.fontenay-vendee-tourisme.com](http://www.fontenay-vendee-tourisme.com) causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **ARTICLE 15 – 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'Office de Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du Code de la consommation.

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

#### **ARTICLE 16 – RÉCLAMATION / LITIGE**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'Office de Tourisme par courriel à [tourisme@vendee grandsud.fr](mailto:tourisme@vendee grandsud.fr), et 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 Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle 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 Fontenay-le-Comte 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.

Immatriculation au registre national des opérateurs de voyages et de séjour par Atout France, 78-81 Bd de Clichy 75 009 PARIS : N°IM085240002

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS

N° SIRET : 922 194 196 00015

Code NAF : 7311Z

TVA intracommunautaire : FR10 922 194 196

## Voyage à forfait par internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

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

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

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) 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 forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur 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 forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## Forfait hors internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#).

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

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) 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 forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur 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 forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 [eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu).

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.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme Vendée Grand Sud a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Vendée Grand Sud.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)