

# Conditions générales de vente

## Prestations touristiques

(mise à jour le 17/01/2024)

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme Pays Basque, établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé, au registre du commerce et des sociétés de Bayonne sous le numéro 841 302 474 ayant son siège social

15 avenue Foch CS 88507,

64185 Bayonne

Téléphone : +33 (0)5 26 03 16

Courriel : administration@otpaysbasque.com

Représenté par Isabelle FORGET, Directrice

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM064180006

Garant financier : ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITÉ DU TOURISME - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : MAIF - MUTUELLE ASSURANCE DES INSTITUTEURS DE FRANCE - Gestion spécialisée - 79018 NIORT CEDEX 9.

*Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »*

#### Article 1.2. 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) »*).

#### Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

### Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme et notamment aux prestations de services suivantes :

- Billetterie de visites guidées et commentées, événements culturels, sportifs, loisirs et de spectacles
- Forfaits touristiques groupes et individuels
- Hébergement sec et en forfait touristique
- Et toute autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du code du 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.

Les conditions générales de vente ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le client auprès des différents prestataires référencés sur le site Internet de l'Office de tourisme ;

### **Article 3 – Informations précontractuelles**

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.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

### **Article 4 - Prix**

#### *Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, un supplément prévu directement avec le prestataire, le transport sur place, la taxe de séjour, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

#### *Article 4.2. Modalités de 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.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale selon le type de prestation réservée

#### *Article 4.3. Echancier individuel et groupe*

Les prestations individuelles sont à payer intégralement à la réservation.

Les prestations fournies à un groupe constitué devront dès la validation de la commande faire parvenir à l'Office de tourisme dans les meilleurs délais le bulletin d'inscription dûment renseigné et accompagné de l'acompte représentant 30 % du montant total du prix de la commande. La commande ne sera pas validée sans le retour obligatoire du bulletin d'inscription et du versement de l'acompte (sauf établissements scolaires, institutions publiques). Pour certaines prestations, l'acompte exigé peut être supérieur à 30% et sera dans ce cas expressément spécifié dans les informations précontractuelles et le contrat.

Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation.

#### *Article 4.4. 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 5 – Réserve de prestation en ligne**

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant :

Pour passer commande, le Client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton validant la commande et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou

éventuellement modifier sa commande, avant de la valider.

Avant de cliquer sur le bouton validant la commande, le Client prend connaissance des présentes conditions générales de vente. Pour poursuivre la réservation, le Client doit les accepter, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des conditions générales de vente et forme le contrat. Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

### **Article 6 – Réserve de prestation à distance hors ligne**

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Pour passer commande, le Client formule sa demande de réservation par téléphone, ou courriel, ou courrier. Cette demande doit stipuler à l'Office de Tourisme les produits sélectionnés et les quantités souhaitées. L'Office de Tourisme propose alors un mode de paiement (Carte Bleue, chèque, chèque-vacances), et communique les présentes conditions générales de vente qui devront être paraphées et signées par le Client, puis retournées par mail ou courrier à l'Office de tourisme.

En toute hypothèse et à défaut de retour des conditions générales de vente paraphées et signées, la confirmation par le Client de la commande vaut connaissance et acceptation des présentes conditions générales de vente et forme le contrat disponible.

Les présentes conditions générales de vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

Un courrier électronique accusant réception et récapitulant la commande et son paiement et accompagné des présentes conditions générales de vente est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

## **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 – Modification du contrat**

### **8.1. Par L'office de tourisme**

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 ; 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### **8.2. Par le client**

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

-toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;

-toute modification des prestations à l'initiative du client.

## **Article 9 – Résiliation du contrat**

### *Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client*

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

L'Office de tourisme pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Si l'annulation intervient plus de 30 (trente) jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 10 % (dix pour cent) du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.
- Si l'annulation intervient de 30 (trente) à 21 (vingt-et-un) jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 25 % (vingt-cinq pour cent)

du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient de 20 (vingt) à 8 (huit) jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 50 % (cinquante pour cent) du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient de 7 (sept) jours à 2 (deux) jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 75 % (soixante-quinze pour cent) du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.

- Si l'annulation intervient la veille ou premier jour des prestations, l'intégralité du prix des prestations restera dû à l'Office de tourisme.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Sont également exclus de ces frais de résolution les billetteries de visites guidées et commentées, d'événements culturels, sportifs, activités de loisirs et de spectacles, les billets ne seront ni annulables, ni modifiables.

#### *Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme*

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le

cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat, 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 suivant :

- 20 (vingt) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 (six) jours ;

- 7 (sept) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 (deux) à 6 (six) jours ;

- 48 (quarante-huit) heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 (deux) jours ;

ou

2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### *Article 9.3. Assurance annulation Groupes*

Le client peut souscrire une assurance annulation auprès du Service Groupes et Séminaires de l'Office de Tourisme Pays Basque pour se prémunir des conséquences liées à l'annulation avant le séjour ou/et l'assistance pendant le séjour.

Le client peut souscrire une assurance lors de sa réservation auprès de la compagnie AXA (Police n° 2243707) couvrant l'annulation ou/et l'assistance de son séjour.

Cette assurance couvre l'annulation ou/et l'assistance. Les clauses de couverture et d'exclusion de l'assurance sont détaillées dans le descriptif de la police via ce lien [open.php \(chapka.fr\)](http://open.php(chapka.fr)).

Le coût de cette assurance est proportionnel au prix du séjour avec un minimum de 6,00 euros. Cette valeur est mentionnée sur le contrat de réservation.

La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier de réservation et ne couvre que les prestations commandées par le client à cette date. La demande de remboursement devra, sous peine de non garantie, parvenir aux assureurs dans les délais mentionnés dans la police. Elle doit être accompagnée des justificatifs obligatoires demandés par la compagnie d'assurance via [Chapka \(chapkadirect.fr\)](http://Chapka.chapkadirect.fr) qui est le courtier d'AXA pour l'Office de Tourisme Pays Basque.

## **Article 10 - Cession du contrat**

### *Article 10.1. 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 10.2. 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 10.3. 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 11 – Garantie légale de conformité**

### *Article 11.1. 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 11.2. 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 11.3. 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 12 – 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 13 – Protection des données à caractère personnel**

### *Article 13.1. 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 : Nom, Prénom, coordonnées postales, téléphoniques, courriel

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 13.2. 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 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les

suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

### *Article 13.4. 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 5 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 : [www.en-pays-basque.fr](http://www.en-pays-basque.fr) et [www.saint-jean-de-luz.com](http://www.saint-jean-de-luz.com) ; et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

### *Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable 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 ou un courriel signé au délégué à la protection des données à : Délégué à la protection des données personnelles– Office de Tourisme Pays Basque - 15 avenue Foch - CS88507 – 64185 Bayonne -+33(0) 5 26 03 16 - administration@otpaysbasque.com 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 13.6. 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 14 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 15 – Assurances**

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 16 – Enfants mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

#### **Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme**

##### *Article 17.1 – 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 17.2. 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 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tout événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### **Article 19 – Aide au voyageur**

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 sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

### **Article 20 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

L'ensemble des établissements commercialisant des nuitées ne sont pas la plupart pas tous accessibles excepté les établissements recevant du public.

Les hébergements accessibles sont détaillés sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

Concernant les activités sportives et de loisirs, la plupart sont liées à des contraintes naturelles (océan, montagne, rivière, etc.) et matérielles (parapente, rafting, surf, etc.). Ces prestations ne sont pas pour la plupart pas accessibles aux personnes en situation de handicap et aux femmes enceintes, ainsi qu'aux enfants.

Certaines prestations sont régies par des contraintes réglementaires (savoir nager 25 mètres, condition physique, condition d'âge, de taille etc.) et ne sont donc pas accessibles à tout public.

De plus, certaines activités nécessitent un équipement adapté. Ainsi, dans le cadre des activités de randonnée, le Client doit notamment être muni de chaussures adaptées, d'un manteau de pluie, d'un encas, d'eau, d'une carte IGN, de vêtements chauds.

Dans le cadre des activités d'eaux vives, le Client doit notamment être muni d'un maillot de bain, d'une serviette, d'eau, et de chaussures de sport.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre le cas échéant les conseils du professionnel.

L'ensemble de ces informations sont disponibles sur les fiches produit du site Internet de l'Office de Tourisme.

### **Article 21 – Règlement des litiges**

#### *Article 21.1. Loi applicable*

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.

#### *Article 21.2. Médiation*

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

#### *Article 21.3. Vente en ligne*

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 21.4. Juridiction compétente*

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile 15 avenue Foch – CS 88507 – 64185 Bayonne.

#### *Article 21.5. Non renonciation*

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 22 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme Pays Basque, 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 Pays Basque, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme Pays Basque 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 Pays Basque 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 Pays Basque 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 Pays Basque a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITÉ DU TOURISME– 15 avenue Carnot - 75017 Paris - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - +33(0) 1 44 09 25 35

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité 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/affichCodArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).