

Article 1 - Cadre légal - Les Offices de Tourisme immatriculés, dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009, arrêté du 23 décembre 2009), peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de prestation de service. L'OFFICE DE TOURISME de L'Entre-deux-Mers (dénommé ci-après OTEM) association loi 1901, organisme local immatriculé n°IMO33110006, sis 4 rue Issartier 33580 MONSEGUR, assure la vente et la réservation de produits touristiques, de séjours et de prestations de loisirs en Entre-deux-Mers à destination d'une clientèle individuelle et groupe. En aucun cas l'OTEM ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation des contrats précités par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2 - Réservations - L'OTEM s'engage à mettre en attente de confirmation la réservation à partir du jour où le client en fait la demande. Cette demande doit parvenir au service commercial de l'OTEM, à minima 1 mois avant la date du séjour (sauf cas particulier).

Pour les groupes : Cette période débute le jour où l'OTEM émet le contrat de Réservation stipulant la nature et le prix de la prestation retenue; celui-ci ne devient effectif que si il est retourné dans les 10 jours suivant sa date d'émission accompagné d'un chèque d'arrhes correspondant à 25% du montant total à payer.

Pour les individuels : Cette période débute le jour où l'OTEM émet un contrat de Réservation stipulant la nature et le prix de la prestation retenue; celui-ci ne devient effectif que si il est retourné dans les 5 jours suivant sa date d'émission accompagné d'un chèque d'arrhes correspondant à 50% du montant total à payer. En cas de réservation tardive soit à moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 3 - Confirmation. Dès réception du contrat de réservation, une confirmation sera alors retournée et stipulera :

Pour les groupes : Pour les groupes le solde sera à payer le jour de leur arrivée; il sera calculé sur le nombre de participants transmis par le client à l'OTEM 8 jours avant sa venue.

Le jour de la venue, si le nombre de participants est inférieur au nombre indiqué sur la confirmation, le solde à payer par le client ne sera pas réactualisé. Dans le cas contraire, si le groupe est supérieur au nombre indiqué sur la confirmation, le solde de la facture sera réactualisé à la hausse, sous réserve que l'augmentation soit acceptée par l'OTEM.

Les modalités de paiement s'effectuent directement entre le client et l'OTEM.

Pour les individuels : Le solde à régler dans les 15 jours qui suivent la date d'émission de la Confirmation, sauf pour les réservations tardives. Dès réception du solde, l'OTEM adresse au client le ou les bon(s) d'échange(s) que le client doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 4 - Tarifs - Nos tarifs sont publiés TTC en euros et par personne, ils comprennent la taxe de séjour. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les circuits. Pour les groupes les prix sont indiqués sur une base de 30 personnes minimum et sur la base de prestations de janvier à octobre et en semaine. L'OTEM se réserve le droit d'y apporter une majoration par participant, au cas où le groupe serait inférieur à 30 personnes et au cas où les prestations se feraient sur la période de juillet à septembre et les dimanches ou jours fériés. Ne sont pas compris : le transport ; les dépenses à caractère personnel ; toutes dépenses extraordinaires dont l'OTEM ne peut être tenu pour responsable.

Article 5 - Durée de la prestation - Le client signataire du présent contrat de réservation conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 6 - Arrivée - Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire

concerné dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. En cas de retard de plus de 30 minutes sur l'horaire prévu, le guide n'est pas tenu d'assurer la visite. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 7 - Annulation du fait du client - Toute annulation du fait du client doit être notifiée par écrit à l'OTEM. Plus d'un mois avant le séjour : il sera retenu un forfait de 35 €. Entre 1 mois et 20 jours avant le séjour : il sera retenu 25% du prix total du séjour. Entre 20 jours et 8 jours avant le séjour : il sera retenu 50% du prix total du séjour (si non-paiement de l'intégralité du séjour, il sera alors facturé les 25 % manquants). Entre 8 jours et 2 jours avant le séjour : il sera retenu 75% du prix total du séjour (si non-paiement de l'intégralité du séjour, il sera alors facturé les 50% manquant). A partir de 2 jours avant le séjour jusqu'à la non venue (No Show) : il sera retenu 100% du prix total du séjour (si non-paiement de l'intégralité du séjour, il sera alors facturé les 75% manquant). Ces délais s'apprécient à la date de réception par l'OTEM de la notification écrite de l'annulation du client.

Article 8 - Annulation du fait de l'OTEM : Dans le cas où le séjour serait annulé avant son commencement, le client peut après en avoir été averti par courrier recommandé :
- Mettre fin à sa réservation et récupérer l'intégralité des sommes versées.

Ou
- Accepter de participer à un programme de remplacement.

L'acceptation sera reconnue d'office si elle n'est pas manifestée par écrit en retour. Par ailleurs, l'OTEM ou le prestataire se réservent le droit de modifier ou de reporter toute prestation susceptible de mettre en danger la sécurité du client du fait d'évènements indépendants de sa volonté (ex : intempéries).

Article 9 - Modification ou interruption du séjour du fait du client : Le client ne peut sans accord préalable avec l'OTEM modifier le contenu ou le déroulement de la prestation.

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait modifié, l'OTEM se réserve le droit de modifier ou résilier le contrat. Les frais de modification non acceptés restent à la charge du client sans qu'il ne puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié. Toute inscription supplémentaire entraînera une majoration de la facture en conséquence. Le nombre de convives, confirmé impérativement 8 jours avant la date de la prestation, sera le nombre minimum facturé. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par l'OTEM. De même lorsque le client interromp son séjour, il ne bénéficie d'aucun remboursement.

Article 10 - Modification ou interruption du séjour du fait de l'OTEM. Dans le cas d'annulation ou de modification des prestations prévues au contrat de vente du fait de l'OTEM, celui-ci doit en informer le client qui peut alors :
- Obtenir sans pénalités ni indemnité le remboursement des sommes versées.

Ou
- Accepter la modification ou la substitution des prestations proposées en signant un nouveau contrat de vente adressé par l'OTEM.
Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client, et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué avant le début de son séjour. Si en cours de séjour, l'OTEM se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, il proposera une solution de remplacement.

- Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites.

- L'OTEM se réserve le droit de modifier les programmes après en avoir avisé au préalable son client.

Article 11 - Cession du contrat par le client : Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Celui-ci est tenu d'informer l'OTEM de sa décision par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession n'est pas soumise à l'autorisation préalable de l'OTEM.

Article 12 - Preuve : Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part de l'OTEM dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système de réservation ont force probante quant aux

commandes passées par le Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 13 - capacité d'hébergement : Le contrat de réservation est établi pour un nombre maximum de personnes. Au cas où ce nombre serait dépassé, le prestataire se réserve le droit de refuser les clients supplémentaires. Dans certains cas il pourra demander un supplément à l'arrivée. Remarque : Les mineurs non accompagnés de leurs parents ne sont pas acceptés.

Article 14 - Responsabilité. L'OTEM qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'OTEM ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure, des modifications de la prestation du fait du prestataire, ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. D'autre part l'OTEM ne pourra être tenu responsable de nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour : perturbations climatiques, environnement bruyant, travaux ou chantiers entrepris. L'OTEM a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la MAIF Assurances 79060 NIORT Cedex.

Article 15 - Assurances - Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type "villégiature" pour les différents risques. De même, l'OTEM ne pourra être tenu responsable du vol ou de la perte d'effets personnels. Il est donc souhaitable que le client s'informe auprès de son assureur.

Article 16 - Réclamations / Litiges - Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'OTEM et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 8 jours qui suivent la fin de la prestation sous peine d'inopposabilité. L'OTEM s'efforce d'offrir l'information la plus fiable et qualitative possible concernant les hébergements et les services vendus.

Toutefois, les descriptifs et les illustrations des prestations proposées (visuels, localisations, distances etc...) sont donnés à titre indicatifs et n'ont pas de valeur contractuelle. Ils sont amenés à être mis à jour régulièrement, et sauf modification substantielle de la prestation, cela ne peut être un motif d'annulation ou de réclamation de la part du client. L'OTEM ne saurait aucunement être tenu pour responsable des cas de défaillance d'un prestataire (hébergeur ou prestataire de services) pendant le séjour, des cas de forces majeures, des cas fortuits, des grèves ou du fait de toute personne dont la prestation est étrangère à l'organisation du séjour. Sauf cas de force majeure, l'OTEM fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par nos services. Les litiges portant sur l'application des présentes conditions relèvent de la compétence du Tribunal Administratif de Bordeaux.

Article 17 - Clauses particulières aux circuits touristiques pour les groupes. Les circuits de ce catalogue sont destinés en général à des groupes de 30 personnes minimum. Les trajets en car restent dans tous les cas à la charge du client. Gratuits : pour le chauffeur et pour 1 personne du groupe si celui-ci est supérieur ou égal à 30 participants + guide local.

Article 18 - Avertissements - Tous les tarifs mentionnés dans cette brochure le sont à titre indicatif, ils ne peuvent être considérés comme contractuels et peuvent faire l'objet de modification sans préavis.

Les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Conformément à l'article 27 de la loi 78-17, Informatique et Libertés, de janvier 1978, le client peut accéder à ces informations et procéder éventuellement à des rectifications des données le concernant. Afin de respecter la protection de la vie privée et des données personnelles, l'OTEM s'engage à ne pas divulguer les informations personnelles à d'autres sociétés.

Immatriculation N° IMO33110006.
Garantie financière : GROUPAMA - RCP : MAIF.

