

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SEJOURS À BANYULS-SUR-MER

N° d'immatriculation : **IM066170001**

CONTACT : Antoine MASCUÑANO

Courriel : direction.otbanyuls@gmail.com

Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

Avenue de la République – 66650 Banyuls-sur-Mer

Article 1- Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, 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. Les Offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme mis à la disposition des prestataires qui n'en sont pas membres et qui ont passé avec eux une convention de mandat.

Article 2 – Réservation

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

La réservation est effectuée sous réserve de disponibilité dans la formule choisie.

Lors de la réservation, l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer propose à ses clients une assurance annulation, calculée en fonction de la formule choisie. En cas d'acceptation par le client, cette assurance sera souscrite auprès de "AXA".

La réservation devient ferme et définitive lorsque le client a validé la proposition et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations. Toutes prestations non prévues dans le forfait devront être réglées directement sur place par le client.

Les descriptions et photographies des prestations proposées sur nos documents et site internet, ont un objet purement informatif dont le contenu peut varier en fonction du prestataire. Toute information complémentaire sur ces prestations peut être transmise par les services de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer sur demande du client.

Dès validation de la réservation, dans les conditions précédemment exposées, le client recevra par écrit électronique ou par écrit papier une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours.

Ces confirmations de réservation pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour, être remises directement au client à son arrivée à l'Office de

tourisme de Banyuls-sur-Mer ou à défaut le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur la réservation de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire. Toute réservation est ferme et définitive (annulation cependant possible, voir conditions ci-après).

Pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, le client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Article 3 – Prix et Conditions de Paiement

Sauf mention contraire, tous nos prix sont affichés en Euros, TVA comprise, hors frais de réservation, de livraison ou d'émission. Les paiements s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées).

L'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la prestation.

La taxe de séjour est non incluse et sera à régler à l'hôtelier selon le nombre de personnes et de nuitées.

La confirmation de réservation correspondant aux prestations commandées sera adressée par courrier électronique.

Coordonnées Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

Avenue de la République – 66650 Banyuls-sur-Mer – Tél. 33 (0)4 68 88 31 58 – ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com – www.banyuls-sur-mer.com

Le règlement de votre séjour s'effectue au moment de la validation de votre réservation.

Article 4 - Modifications et suppléments du fait du client

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut sauf accord préalable de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications qui n'auront pas été préalablement acceptés par l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, seront à la charge du client

Article 5 - Modifications du fait de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

Lorsqu'avant la date prévue de début de la prestation l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après en avoir informé l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer par lettre recommandée

- Résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées.
- Ou accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer. Un avenant au contrat sera alors établi en définissant les modifications apportées.

Si la prestation de substitution est inférieure à la prestation initiale, la différence sera remboursée au client à la signature de l'avenant au contrat

Article 6 - Conditions de réalisation

Annulation / modification du fait du client

Toute annulation doit être adressée par courrier avec accusé de réception à l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer – Avenue de la République – 66650 Banyuls-sur-Mer et faire mention du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation.

Seule la date d'annulation enregistrée par l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer peut déterminer le montant des frais. Dans tous les cas les frais de dossier soit 10 € et le montant de l'assurance annulation, si elle a été souscrite seront retenus.

- Si l'annulation totale ou partielle intervient au moins 72 heures avant le début de la prestation (heure prise en compte fixée à 12H le jour d'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer effectuera le remboursement des sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement accueillant et sur la confirmation de réservation.

- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 72 heures avant le début de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

- Si une réservation de dernière minute est réalisée il ne sera procédé à aucun remboursement

- En cas de non présentation du client auprès d'un des prestataires le jour de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement

A défaut de dispositions particulières mentionnées préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, ...) ou toute annulation émanant du client, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation.

Dans le cas d'une réservation d'un package avec hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. En effet, il est rappelé au client que certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires indiquées dans le descriptif figurant sur les documents de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

Annulation / modification du fait de l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

En cas de défaillance de ou des prestataires de service, l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, peut-être amené à annuler ou modifier le séjour.

Le client sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle défini dans les présentes conditions de vente.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas d'un accord amiable donnant au client une prestation de substitution.

Plus de 24 h avant le début de la prestation, l'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer restitue la totalité de sommes versées correspondantes à la prestation.

Responsabilité

L'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

En aucun cas l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Cas de forces majeures

On entend par force majeure, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche le client ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du séjour, de l'exécution d'une ou de(s) prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), géographiques et fermeture d'établissements.

Les prestataires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de forces majeures et d'en modifier la date.

En cas d'obligation par le prestataire d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au client.

Assurances Garanties

L'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de AXA en tant que organisateur de voyages et une garantie financière auprès de AXA.

Litiges / Réclamations

Toute réclamation relative à un hôtel ou à un prestataire doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer

Avenue de la République – 66650 Banyuls-sur-Mer – Tél. 33 (0)4 68 88 31 58 – ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com – www.banyuls-sur-mer.com

OFFICE DE TOURISME

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer.
En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer s'engage à soumettre le différend au service qualité de la préfecture ou à la chambre syndicale de l'hôtellerie.
En cas de litiges, les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Les conditions d'annulation sont appliquées pour l'ensemble des prestations en vente dans nos forfaits "bons plans" sauf cas spécifiques précisées à la clientèle dans le descriptif de l'établissement ou du produit et sur la confirmation de réservation.

En outre, en cas d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui de la première réservation.

Le fait que l'Office du Tourisme de Banyuls-sur-Mer ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

Protection des données personnelles

L'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées. Celles-ci sont contractuelles. Conformément à la loi information et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela, il suffit de nous en faire la demande par courrier à OFFICE DE TOURISME DE BANYULS-SUR-MER – Avenue de la République – 66650 BANYULS-SUR-MER, en nous indiquant votre nom, prénom et vos références client à ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com