

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE RECEPTIF

La participation à l'une des formules présentées dans ce document, ou toute autre composée sur mesure, implique l'acceptation des conditions générales de vente ci-dessus :

### **ARTICLE 1 : DESIGNATION DU VENDEUR**

Arcachon Expansion, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Forme juridique : EPIC-N° de SIRET : 439 504 960 00014 -APE 8413Z -N° Autorisation : IM033110025 Garantie Financière : Banque de France du Trésor Public -CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE AQUITAINE POITOU-CHARENTES -61 RUE DU CHÂTEAU D'EAU, 33076 BORDEAUX, France SMACL ASSURANCES-141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9, FRANCE

### **ARTICLE 2 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

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 ayant acheté un forfait reconnaît de plus avoir eu, le cas échéant, 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 ».

### **ARTICLE 3 : PRIX**

Les prix sont publiés en € TTC par personne et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix ne comprennent pas l'acheminement, le transport sur place, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel, les frais de déplacement du guide (repas, transport) et les frais de dépassement des forfaits guidages. Ils sont révisables en cas de fluctuation d'ordre économique et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. La TVA 20 % est calculée en fonction des marges et des commissions. La TVA 20 % n'est pas récupérable.

### **ARTICLE 4 : RESERVATION ET REGLEMENT**

La réservation devient ferme par l'envoi du contrat de réservation signé et complété et accompagné du règlement de 50 % du montant du contrat. L'envoi devra être adressé à : MA.AT Office du Tourisme d'Arcachon - Esplanade Georges Pompidou – 22 boulevard Général Leclerc -33311 ARCACHON CEDEX. Toute réservation ne pourra être assurée par le Service Réservation de l'Office du Tourisme d'Arcachon qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service. Les frais d'organisation sont de 30 € TTC.

### **ARTICLE 5 : REGLEMENT DU SOLDE**

Le solde du paiement de la prestation convenue doit intervenir dans les 30 jours à réception de la facture. Si des services non prévus s'ajoutent au cours de la prestation, ils sont réglés le jour même ou ajoutés en supplément sur la facture en accord avec le service réservation. Le client n'ayant pas versé

le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé la prestation et aucun remboursement ne sera effectué.

#### **ARTICLE 6 : BON D'ECHANGE**

Dès réception du règlement des frais de séjour et du contrat de réservation signé, Arcachon Expansion adresse au client des bons d'échange correspondant à chaque prestation réservée, que celui-ci doit remettre aux différents prestataires. Les bons d'échange mentionnent, la date, l'heure, la nature de la prestation, et le nombre de personne. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage, resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### **ARTICLE 7 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

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 ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

#### **ARTICLE 8 : MODIFICATION OU INTERRUPTION DE LA PRESTATION**

##### **8.1. COVID 19 ou contexte sanitaire**

La pandémie de COVID 19 peut conduire à l'application de règles indépendantes de la volonté de l'office de tourisme et entravant les prestations. Ces obstacles réglementaires à l'exécution à la date prévue suspendent de plein droit les obligations de l'office de tourisme et le dégagent de toute responsabilité ou dommage pouvant en résulter.

Dans le cas où la prestation est rendue impossible à raison notamment des restrictions imposées par le gouvernement, la responsabilité de l'office de tourisme ne peut être engagée.

Le Client aura la faculté de solliciter l'annulation du contrat en adressant à l'office de tourisme une lettre recommandée avec AR ou conviendra d'un report à une date ultérieure en fonction des disponibilités des prestataires.

Le client ne peut solliciter l'annulation ou le report si la réglementation en vigueur ne rend pas impossible la réalisation de la prestation ou alors selon les conditions prévues au cas général d'annulation.

##### **8.2 Modification ou interruption ou annulation de la prestation du fait du client**

Toute annulation doit être obligatoirement notifiée par écrit (courrier, télécopie, mail).

Si l'annulation d'une réservation est effectuée **à plus de 6 mois de la date réservée** (J-181 et plus) les frais d'organisation seront facturés.

Si la réservation est effectuée **entre 3 et 6 mois de la date réservée (J-180 à J90)** : le service réservation facturera des frais de désistement correspondant à 30 % du montant des prestations réservées et annulées.

Si l'annulation d'une réservation est effectuée **entre 30 et 90 jours de la date réservée (de J-89 à J-30)** : Arcachon Expansion facturera des frais de désistement correspondant à 50 % du montant des prestations réservées et annulées.

Si l'annulation d'une réservation est effectuée **à moins de 30 jours delà date réservée (de J-29)** : Arcachon Expansion facturera la totalité du montant des prestations réservées et annulées.

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Le client ne peut, sauf accord préalable avec Arcachon Expansion, modifier le déroulement de la prestation. Les frais de modification non acceptés par Arcachon Expansion restent entièrement à la

charge du client mais sans qu'il puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications

### **8.3 : Modification ou annulation de la prestation du fait du vendeur**

Le vendeur 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. Dans le cas où le programme serait modifié sur des éléments essentiels avant son commencement, du fait d'Arcachon Expansion, le client peut après en avoir été averti par courrier : soit mettre fin à sa réservation et récupérer l'intégralité des sommes versées : soit accepter de participer au programme modifié. L'acceptation sera reconnue d'office, si le client ne s'est pas manifesté par écrit sous 48h ouvrées. Arcachon Expansion en accord avec le prestataire se réserve le droit d'annuler ou de modifier toute prestation susceptible de mettre en danger la sécurité du client du fait d'évènements indépendants de sa volonté (tempête, violentes intempéries etc.).

Le vendeur a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter le vendeur si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 7.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, le vendeur 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, il notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

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

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

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

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

### **ARTICLE 9 : MODIFICATION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS**

Dans le cas où le nombre de participants présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si l'office de tourisme n'a pas été informé par écrit (fax, mail, courrier) dix jours ouvrés au moins avant la date de la prestation. C'est le nombre de personne précisé sur le contrat qui sera facturé.

Dans le cas où le nombre de participants présents est supérieur, dans le cas où les disponibilités des prestataires le permettent, une facture complémentaire sera adressée au client

### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITE / ASSURANCE**

#### **10.1. Dégâts causés par le client**

Aucune responsabilité ne sera acceptée par Arcachon Expansion pour les éventuels dégâts causés par le fait des clients lors de leur séjour. Les éventuels dommages leur seront facturés en totalité par les différents prestataires concernés. Le client est invité à souscrire un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

#### **10.2. Responsabilité de plein droit**

Hors vente de ses produits boutique, Arcachon Expansion est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Arcachon Expansion 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.

### **10.3. 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.

### **10.4. Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous les 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 11 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à Arcachon Expansion, de préférence dans les plus brefs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client peut 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 Arcachon Expansion au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

## **ARTICLE 12 : 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 13 : VISITE GUIDÉE**

Les commentaires assurés pendant les visites guidées sont la propriété intellectuelle du guide salarié de l'office de Tourisme et ne peut donc être utilisé par un tiers pour une autre prestation. ARCACHON EXPANSION : Siège social Hôtel de Ville, place Lucien de Gracia -33120 ARCACHON

## **ARTICLE 14 : RGPD**

### **Article 14.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, le vendeur collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

#### **Article 14.2. 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 d'Arcachon Expansion.

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 du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès d'Arcachon tourisme
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

#### **Article 14.3. 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 14.4. 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.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L'Office de tourisme met en oeuvre 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 : XXX et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

#### *Article 12.5. 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 signé au responsable de traitement des données, à savoir Monsieur Joachim JAFFEL – Responsable administratif juridique et financier du Syndicat Mixte Gironde Numérique en tant que Délégué à la protection des données mutualisées d’Arcachon Expansion à l’adresse e-mail suivante : [rgpd@girondenumerique.fr](mailto:rgpd@girondenumerique.fr) 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>).

N° IM033110025

Office de Tourisme d’Arcachon - MA.AT - Esplanade Georges Pompidou - 22 boulevard général Leclerc  
– BP 151 – 33311 ARCACHON CEDEX

<http://www.arcachon.fr>

SIRET 439 504 960 00014 APE 8413Z

Tél. 00 33 5 56 22 47 51 [reservation@arcachon.com](mailto:reservation@arcachon.com)