

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE – GROUPES

### SOMMAIRE

#### Si votre achat concerne un voyage à forfait :

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait vendu à l'OT, voir page 1

#### Si votre achat concerne toute autre prestation hors forfait :

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code) voir page 2

#### Si votre achat entre dans le champ d'application de « prestations de voyages liées » :

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur) voir page 3

**CONDITIONS PARTICULIÈRES relevant DE L'APPLICATION DES TERMES de l'article R211-4 du code du tourisme, voir pages 3 à 7**

### Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait vendu à l'OT

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 Anjou Vignoble et Villages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages 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 il deviendrait insolvable.

### 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 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.

Page 1

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. La Communauté de Communes Loire Layon Aubance a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution pour l'Office de tourisme Anjou Vignoble et Villages, 3, Place Marcel Paul – 92000 NANTERRE – FRANCE – 01 70 96 63 40, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

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

**Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage** (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages sera responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits essentiels prévus par le code de tourisme Cf. ci-dessous

**Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

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.

Page 2

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.

La Communauté de Communes Loire Layon Aubance a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution pour l'Office de tourisme Anjou Vignoble et Villages, 3, Place Marcel Paul – 92000 NANTERRE – FRANCE – 01 70 96 63 40, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du Tourisme : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

**Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées** (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur).

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, 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. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages 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.

La Communauté de Communes Loire Layon Aubance a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution pour l'Office de tourisme Anjou Vignoble et Villages, 3, Place Marcel Paul – 92000 NANTERRE – FRANCE – 01 70 96 63 40, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

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

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?i\\_dArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?i_dArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## CONDITIONS PARTICULIERES RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 du code du tourisme

### 1 - Champ d'application :

Ces conditions sont applicables sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions de vente groupes. La signature d'un contrat faisant suite à un devis emporte acceptation sans réserve des présentes conditions de vente groupes, qui ont pour objet de régir les contrats conclus entre l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages et ses clients.

Page 3

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions de vente groupes et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les présentes conditions de vente groupes à tout moment, sans préavis, étant entendu que ces modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées et validées par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

## **2 - Formation du contrat – contractualisation :**

Toute option écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages que comme prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. La réservation est définitive à réception du devis signé, accompagné de 30 % du montant total du séjour à titre d'arrhes avant la date limite figurant sur ledit devis ou de la totalité de la prestation (selon date de prise de réservation et date de réalisation de la prestation – cf. mention figurant sur ledit devis).

La signature du devis emporte acceptation sans réserve des présentes conditions particulières de vente.

L'Office de Tourisme agit en qualité de mandataire auprès des prestataires locaux (hébergements, restaurants, transporteurs, sites de visites, prestataires de spectacles, etc.) et organise les prestations vendues aux clients. Sa responsabilité est engagée uniquement pour les prestations qu'il organise et commercialise directement.

L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable :

- Des retards, accidents ou incidents indépendants de sa volonté qui empêcheraient le client de participer à une prestation à la date ou à l'horaire prévus ;
- Des modifications apportées aux prestations à l'initiative du client ;
- Des services fournis directement par d'autres prestataires ou tiers indépendants de l'Office de Tourisme.

En revanche, si des circonstances exceptionnelles rendent nécessaire une modification des prestations, l'Office de Tourisme s'engage à :

- Informer le client dans les meilleurs délais ;
- Proposer, lorsque cela est possible, des prestations de remplacement de qualité équivalente, sans frais supplémentaires pour le client ;

- Rembourser intégralement les prestations non fournies si aucune solution de remplacement n'est possible ou acceptée.

Le client reconnaît que certaines prestations peuvent être soumises aux conditions générales des prestataires locaux et accepte que l'Office de Tourisme ne soit responsable que de la bonne exécution des prestations qu'il organise et vend directement, conformément aux dispositions du code du tourisme.

## **3 - Prix :**

### **Tarifs groupes :**

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel.

Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès des prestataires, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement touristique. Cette dernière lorsqu'elle est versée par le client à l'Office de Tourisme, est rétrocédée en totalité à l'hébergeur la collectant pour le compte d'une collectivité, de la Communauté de Communes Loire Layon Aubance. En cas d'annulation et quel que soit le motif, la taxe de séjour sera intégralement reversée au client. Les tarifs sont calculés pour l'hébergement, sur la base d'une chambre occupée par deux personnes. Un supplément sera perçu pour une chambre individuelle.

Sauf stipulation contraire, pour les réservations de prestations en autocars, l'Office de tourisme ne fournit pas l'autocar, qui devra être en la possession du groupe le ou les jours de déroulement de la prestation.

Page 4

### **3. a - Gratuité :**

Une première gratuité est accordée au conducteur. Celle-ci est attribuée à partir de 30 participants ou selon conditions des prestataires.

Une deuxième gratuité revient à l'accompagnateur. Elle est attribuée à partir de 45 participants ou selon conditions des prestataires.

### 3. b- Suppléments :

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée immédiatement sur place. L'Office de Tourisme peut étudier et chiffrer des prestations supplémentaires (prolongation, repas, autres circuits commentés...).

### 4- Procédure de réservations spécifiques pour les groupes et modalités de règlement :

L'Office de tourisme, sollicité dans la proposition d'une prestation pour un groupe, établit suite à la demande une proposition de prestation et un devis détaillant l'ensemble des prestations. Ce devis est valable 1 mois à partir de la date d'envoi par mail.

En signant le devis et en versant l'acompte demandé de 30%, le client accepte le contrat de réservation et les conditions de vente groupes.

La facture de solde est envoyée au groupe 10 jours avant le début de la prestation, et **le solde doit être réglé au plus tard dans les 30 jours suivant le début des prestations, par virement bancaire exclusivement.**

Virement bancaire : Trésor Public – Régie de l'Office de tourisme de la CCLLA. IBAN : FR76 1007 1490 0000 0020 0134 404. Code BIC : TRPUFRP1.

Le solde est calculé en fonction des éléments transmis par le client **10 jours** avant le début d'exécution des prestations (nombre définitif de participants, liste nominative, âge des enfants et choix de menus).

La non transmission par le client des éléments demandés, selon échéance prévue au contrat, entraînerait la facturation sur la base minimale des éléments indiqués au devis. En cas de non règlement du solde, voir condition en bas de facture.

A encaissement de l'acompte, le carnet de route / contrat de réservation est remis au groupe par courriel.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le(s) prestataire (s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le contrat de réservation, la visite sera écourtée du temps de retard. Les

prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### 5- 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.

Page 5

### 6 - Annulation et modification du fait du client :

Toute annulation doit être faite par téléphone au 02 41 78 26 21 puis confirmée par courrier électronique à : [accueil@anjou-vignoble-villages.com](mailto:accueil@anjou-vignoble-villages.com).

Toutes prestations (billetteries, visites, forfaits et séjours) abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée 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 :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'office ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation (éléments transmis par le client 10 jours avant le début d'exécution des prestations), aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 6.1 des présentes conditions de vente groupes.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de l'Office de tourisme ou du prestataire entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

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 courrier ou courriel l'Office de tourisme.

Toutes les demandes d'annulation totales ou partielles doivent clairement faire mention du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation par écrit à l'Office de Tourisme. La demande doit être adressée par courrier ou par e-mail à : Destination Anjou Vignoble et Villages – [marie@anjou-vignoble-villages.com](mailto:marie@anjou-vignoble-villages.com) – 22 place de l'Hôtel de Ville – 49290 CHALONNES-SUR-LOIRE

Une confirmation de la demande de modification et accord éventuel de l'Office de Tourisme, assortis des possibles ajustements tarifaires en découlant, seront transmis en retour par courrier électronique au client.

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

**6.a - Annulation de la totalité du groupe pour les forfaits incluant plusieurs prestations notamment de l'hébergement et /ou de la restauration :**

Si l'annulation intervient plus de **30 jours** avant le début des prestations : une somme équivalente à 30% du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.

Si l'annulation intervient de **30 à 15 jours** avant le début des prestations : une somme équivalente à **50%** du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.

Si l'annulation intervient **14 jours** avant le début des prestations ou en cas de non présentation du Client : une somme équivalente à 100% du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.

**6.b - Annulation partielle du groupe pour les forfaits incluant plusieurs prestations notamment de l'hébergement et /ou de la restauration ainsi que pour les circuits journée ou ½ journée :**

Minoration du nombre de participants, il est retenu un % du montant du séjour par personne comme suit :

**Pour les formules séjour** (incluant à minima une prestation d'hébergement et une billetterie ou une visite) :

**6.b1 – Réservations non soldées :**

Réduction d'effectif sans frais dans la limite de 30 % de l'effectif initial prévu au contrat. Au-delà de cette limite, les frais seront appliqués selon le barème défini à l'article 6.b3.

**6.b2 – Réservations soldées :**

Les billets ne sont ni repris, ni échangés. Les frais d'annulation seront appliqués conformément au barème indiqué à l'article 6.b3.

Page 6

**6.b3 – Barème frais annulation partielle :**

Pour les prestations de type séjour (incluant à minima une prestation d'hébergement et une billetterie ou une visite) :

Délai d'annulation avant le début de la prestation	Pourcentage du montant total du séjour retenu
Jusqu'à 61 jours inclus	0 % – sans frais

De 60 à 31 jours avant le début de la prestation	75 %
De 30 à 14 jours avant le début de la prestation	90 %
De 13 jours au jour d'arrivée	100 %

Précisions :

Les billets et prestations "billetterie seule" ne sont ni repris, ni échangés, quel que soit le délai d'annulation. En cas d'interruption du séjour par le client pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera effectué.

Le client est informé de la possibilité de souscrire une assurance annulation facultative pour couvrir tout risque d'annulation (cf. article 7).

#### **Pour les prestations séminaires :**

Avec ou sans hébergement : se reporter aux modalités des formules séjours ci-dessus.

#### **7 - Assurance Annulation :**

L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire une assurance annulation facultative, couvrant les conséquences financières d'une annulation selon les garanties prévues au contrat d'assurance.

- Cette assurance peut être souscrite auprès de l'organisme de son choix, ou sur demande auprès de l'Office de Tourisme. Cette assurance est proposée par l'Office de Tourisme et souscrite auprès d'un assureur partenaire. Elle n'est en aucun cas obligatoire.
- Elle couvre les conséquences financières d'une annulation résultant de causes imprévues et justifiées (maladie, accident, force majeure, etc.).
- Le client peut demander la notice détaillant les garanties avant tout règlement.
- Le fait de ne pas souscrire cette assurance n'exonère pas le client des frais d'annulation applicables selon l'article 6.b3.

En l'absence de souscription à l'assurance annulation, le client demeure seul responsable des conséquences financières résultant d'une annulation, conformément aux conditions prévues aux présentes Conditions Particulières de Vente.

#### **8 - Rétractation :**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs ou de billetterie, lorsqu'elles sont fournies à une date ou selon une période déterminée.

En conséquence, toute commande portant sur ces prestations est ferme et définitive, sous réserve des conditions d'annulation prévues aux présentes conditions de vente groupes.

#### **9 - Annulation ou modification par l'Office de Tourisme :**

Si avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments de la prestation, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme par lettre recommandée avec AR :

- soit résilier sa commande et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme.

Un nouveau contrat de réservation précisant les modifications apportées sera adressé. Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Page 7

Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur, le premier remboursera au second la totalité des sommes versées.

#### **10 - Cas de force majeure :**

Les obligations prévues aux présentes conditions peuvent être suspendues ou annulées lorsqu'elles sont rendues impossibles par la survenance d'un

événement de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, telles que définies par le Code du tourisme et la jurisprudence (notamment catastrophe naturelle, acte de puissance publique, crise sanitaire, troubles graves à l'ordre public, conflits armés, ou tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties).

Dans ce cas, le contrat peut être résolu sans pénalité par l'une ou l'autre des parties. Les sommes versées par le client sont alors remboursées, sans pouvoir prétendre à une indemnisation complémentaire.

Chaque partie devra informer l'autre dans les meilleurs délais de la survenance de l'événement empêchant l'exécution totale ou partielle des obligations contractuelles et mettre en œuvre tous les efforts raisonnables afin d'en limiter les conséquences.

#### **11. Cession du contrat**

Conformément à l'article L211-11 du Code du tourisme, le client peut céder son contrat à une autre personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour, sous réserve d'en informer l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages dans un délai raisonnable et au plus tard 30 jours avant le début de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire.

A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du départ.

Le client cédant et le cessionnaire demeurent solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession, lesquels devront être justifiés par l'Office de Tourisme.

#### **12. Photographies**

Les photographies proposées sur les éditions et le site [www.anjou-vignoble-villages.com.com](http://www.anjou-vignoble-villages.com.com) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

#### **13. Propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images

contenus dans les éditions et sur le site [www.anjou-vignoble-villages.com.com](http://www.anjou-vignoble-villages.com.com) pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

#### **14. Informatique et Libertés**

Dans le cadre de la réservation et de la gestion des prestations proposées par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, des données à caractère personnel concernant le client sont collectées et traitées.

Ces données sont nécessaires au traitement des réservations, à l'exécution des prestations commandées, à la gestion de la relation client, ainsi qu'au respect des obligations légales et réglementaires de l'Office de Tourisme.

Elles peuvent également être utilisées, sous réserve du consentement du client lorsque celui-ci est requis, à des fins de communication et d'information sur les services et offres de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

Les données personnelles collectées sont destinées exclusivement aux services internes de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages ainsi qu'aux prestataires concernés par l'exécution des prestations réservées. Elles ne sont en aucun cas cédées ou vendues à des tiers.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale et conformément aux durées de conservation imposées par la réglementation en vigueur.

Page 8

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, ainsi que d'un droit à la portabilité des données le concernant. Le client peut exercer ses droits à tout moment :

- Par courriel à l'adresse suivante : [dpo@loirelayonaubance.fr](mailto:dpo@loirelayonaubance.fr)
- Ou par courrier postal à : **Communauté de Communes Loire Layon Aubance** - 1 rue Adrien Meslier - 49170 Saint-Georges-sur-Loire – France

En cas de difficulté relative au traitement de ses données personnelles, le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) via le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Le client peut se désinscrire à tout moment des communications commerciales via le lien de désinscription présent dans chaque message.

#### **15. Demandes d'informations - Réclamations**

Toute demande d'information peut être présentée par téléphone au 00 33 (0)2 41 78 26 21 ou par mail à [accueil@anjou-vignoble-villages.com](mailto:accueil@anjou-vignoble-villages.com)

Toute réclamation relative aux prestations fournies par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages doit être adressée, dans un délai de 7 jours après la date de la fin de la prestation, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, 22 Place de l'Hôtel de Ville, 49290 Chalonnes-sur-Loire.

Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### **16 - Attribution de juridiction :**

Les présentes conditions de vente groupes en ligne sont soumises à la loi française. Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties tant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance à trouver un accord amiable ou de recourir à la médiation - MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal

compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

OFFICE DE TOURISME ANJOU VIGNOBLE ET VILLAGES  
Siège social : COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LOIRE LAYON AUBANCE - 1 rue Adrien Meslier - 49170 – SAINT-GEORGES-SUR-LOIRE

N° de Siret : 200 071 553 00198.

Immatriculation au registre national d'Atout France : IM049250001.

Responsabilité Civile Professionnelle : SMACL ASSURANCES SA – 141 Avenue Salvador Allende 79031 NIORT CEDEX 9

Garantie Financière : Groupama assurance-crédit et caution, 3, Place Marcel Paul - 92000 NANTERRE, France – 01 70 96 63 40.