



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Produits / Zarlors et Évènements de l'Office de Tourisme de l'Ouest (OTI Ouest)

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme de l'Ouest, établissement public à caractère industriel et commercial, enregistré au RCS de Saint-Denis de la Réunion sous le numéro 800 215 253, dont le siège social est sis 10 bis chemin de la ravine de Bernica.

Téléphone : 0262 22 04 30

Adresse mail : administration@ouest-lareunion.com

Représentant légal : Dominique CANAGUY en sa qualité de Directrice

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM978140001

Garant financier : APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Allianz Iard – 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 La Défense

Adresse du site internet de vente : <https://www.ouest-lareunion.com/>

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

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 l'Ouest de prestations touristiques fournies directement par lui 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 de l'Ouest 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 de l'Ouest.

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 de l'Ouest.

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 de l'Ouest. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat 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 l'Office de tourisme de l'Ouest et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

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^{er} mars 2018 «fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours »

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat. Il inclut :

- Pour les sorties guidées : une randonnée ou visite guidée une collation et/ou un déjeuner
- Pour les loisirs : activité, déjeuner ou apéritif et/ou cocktail

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.[vH1]

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, l'Office de tourisme de l'Ouest peut (i) collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation et (ii) la reverser aux intercommunalités pour le compte du Client. Lorsqu'elle est collectée par l'Office de tourisme de l'Ouest, le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au Client.

Des frais de dossier peuvent également être perçus par l'Office de tourisme de l'Ouest dont le détail et le montant sont précisés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du canal de distribution des prestations.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre d'hôtel prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest 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.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme de l'Ouest.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservées :

Pour les réservations en ligne :

- par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard).

Pour les réservations au comptoir :

- par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- par chèque bancaire,
- par chèques vacances,
- par espèces.

Pour les réservations de groupes et CE :

- par virement (frais de virement à la charge du Client),
- par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- par chèque bancaire.

Article 4.3. Échéancier de paiement

Pour toute réservation en ligne ou au comptoir le paiement de l'intégralité du prix est exigé lors de la réservation. La réservation devient ferme et définitive dès réception du règlement de la prestation, l'Office de tourisme de l'Ouest adresse au Client un bon d'échange que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 5 – Révision du prix

L'Office de tourisme de l'Ouest s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement 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.

En cas de diminution du prix, l'Office de tourisme de l'Ouest a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, l'Office de tourisme de l'Ouest apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client 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 6 – Réservations

L'Office de tourisme de l'Ouest propose un système de réservation hors ligne, un système de réservation en ligne et un système de réservation au comptoir. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Article 6.1 Réservation en ligne

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

Le Client sélectionne la ou les Prestations touristiques de son choix en fonction des dates qu'il a sélectionné. Elles sont placées dans son panier d'achat. Après validation du panier d'achat, le Client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.

Le Client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.

Un premier « clic » permet au Client de valider les termes du Contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales de vente et la politique de confidentialité de l'Office de tourisme de l'Ouest.

Un second « clic » du Client, reconfirmant l'acceptation de ce dernier, permet au Client de valider les modalités de paiement du prix.

La réservation, payée par carte bancaire, est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client. Après formation définitive du Contrat, l'Office de tourisme de l'Ouest adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat.

Article 6.2 Réservation à distance

En cas de réservation à distance hors ligne, le l'Office de tourisme de l'Ouest adresse au Client un projet de Contrat par mail mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales de vente.

La réservation est définitive après réception par le l'Office de tourisme de l'Ouest par mail ou par courrier et avant la date limite mentionnée sur le projet, (i) d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales de vente et (II) du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat.

Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque l'Office de tourisme encaisse les sommes prévues au contrat.

Article 6.3 Réserve au comptoir

Le Client effectue sa réservation dans un point de réservation physique de l'Office de tourisme de l'Ouest et procède au paiement. La réservation est définitive lorsque le Client a réglé la totalité de la prestation et signé un exemplaire du Contrat après avoir consulté et accepté les conditions générales de vente de l'Office de tourisme de l'Ouest accessibles dans le bureau d'accueil.

Article 6.4 Réserve pour un groupe (CE, groupe scolaire, agences réceptives)

Le Client est tenu de régler l'ensemble de la prestation au plus tard 15 jours avant la date du produit.

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 de l'Ouest 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 du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office de tourisme de l'Ouest

L'Office de tourisme de l'Ouest a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début des prestations touristiques, et ce sens 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 de l'Ouest 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, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest 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.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Toute demande de modification à l'initiative du Client d'une prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par mail à l'adresse suivante : reservation@ouest-lareunion.

Toute demande de modification non expressément acceptée par l'Office de tourisme de l'Ouest et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires n'est pas acceptée.

Pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès de l'Office de tourisme dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

Lorsque le Contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue sans acceptation préalable de l'Office de tourisme de l'Ouest, celui-ci peut refuser les clients supplémentaires ou rompre le Contrat de prestation. Le cas échéant, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de tourisme de l'Ouest.

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

L'Office de tourisme de l'Ouest s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.
Ne sauraient engager la responsabilité de L'Office de tourisme de l'Ouest :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office de tourisme de l'Ouest ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client non expressément acceptée par l'Office de tourisme.

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 touristique. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l'Office de tourisme de l'Ouest par mail à l'adresse suivante : reservation@ouest-lareunion.com

L'Office de tourisme de l'Ouest demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant :

- Annulation entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50% du prix global de la prestation.
- Annulation entre le 14ème et le 3ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75% du prix global de la prestation.
- Annulation entre le 2ème et le jour de la prestation : il sera retenu 100% du prix de la prestation.

Si le Client abandonne sa prestation en cours de route ou en cas de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance. Toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

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 de l'Ouest procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par l'Office de tourisme de l'Ouest de la demande du Client.

Article 9.2. Résiliation du contrat par L'Office de tourisme de l'Ouest

L'Office de tourisme de l'Ouest 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'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, l'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest notifie par courriel la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

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

Dispositions spéciales relative au COVID-19 :

Dans un contexte de pandémie, avec une absence de visibilité tant sur son évolution que sur la gestion sanitaire qu'en feront les différents pays, l'Office de tourisme de l'Ouest propose un assouplissement des conditions d'annulations.

Liste des cas qui seront pris en compte et donneront lieu à un remboursement sans aucun frais :

- Contamination du Client au Covid-19 moyennant la transmission d'un justificatif à l'Office de tourisme de l'Ouest. Dans le cas où certains participants d'un groupe serait contaminés au Covid-19, le remboursement ne concernera que ces participants,
- Déplacements non essentiels interdits par le pays d'origine ou par la France,
- Quarantaine (ou tout autre durée de confinement strict) par le pays d'origine ou la France,
- Décret gouvernemental ou préfectoral imposant en France une limitation kilométrique des déplacements ou la fermeture des hébergements touristiques.

En cas d'annulation de la part du Client pour des raisons n'entrant pas dans cette liste, l'Office de tourisme de l'Ouest se réserve le droit de proposer par mail un report de la prestation lorsque cela est possible ou un avoir au Client du montant de la prestation annulée.

Article 10 – Début de la prestation

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur son bon d'échange.

En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme de l'Ouest sans délai. Cependant, passé un délai de retard de 15 minutes, le guide ou le prestataire ne sera pas tenu d'assurer la prestation. Dans ce cas, le montant de la prestation reste dû intégralement.

Article 11 – Respect des règles

Certaines prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. L'Office de tourisme de l'Ouest s'engage à transmettre au Client l'itinéraire et le niveau de difficulté de la prestation réservée.

Les accompagnateurs en montagne intervenants de l'Office de Tourisme de l'Ouest se réservent le droit de modifier l'itinéraire initialement prévu en cas de fermetures imprévues d'un sentier par l'Office National des Forêts.

Les accompagnateurs en montagne intervenants de l'Office de Tourisme de l'Ouest sont diplômés d'Etat. Ils peuvent refuser la participation à des participants si leur équipement n'est pas jugé correct ou si leur comportement ne respecte pas les consignes de sécurité et ce, sans que l'Office de Tourisme de l'Ouest ne soit tenu de les rembourser.

Par équipement correct, l'Office de tourisme de l'Ouest entend : chaussures de randonnée, vêtements chauds, vêtements de pluie, eau en quantité suffisante, casquette et crème solaire ou tout autre équipement adapté à la randonnée et détaillé dans la description du produit.

L'Office de tourisme de l'Ouest se réserve le droit d'annuler une activité prévue au Contrat si celui-ci est empêché de fournir cette activité en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, ainsi qu'il est dit à l'article 9 ci-avant. Dans ce cas, le Client sera remboursé sans indemnisation supplémentaire du montant de la prestation non effectuée.

Toutefois, l'Office de tourisme de l'Ouest peut avec l'accord du Client sauf en cas de modification mineure ainsi qu'il est dit à l'article 8 ci-avant, substituer l'activité d'origine par une autre activité.

Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité d'aucune sorte.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'accompagnateur. L'Office de tourisme de l'Ouest se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera dû.

Article 12 – Matériel

L'Office de Tourisme de l'Ouest n'est aucunement responsable de la dégradation ou de la perte du matériel des Clients lors des prestations fournies dans le cadre des Zarlors, des événements et autres prestations vendues par l'Office de tourisme de l'Ouest.

S'agissant du Festival de la Randonnée, l'Office de tourisme de l'Ouest n'est pas responsable de la dégradation et de la perte du matériel des clients hélitreuillés. L'hélitreuilage du matériel est un service gratuit fourni par l'Office de tourisme de l'Ouest, le client n'est en aucun cas tenu d'accepter ce service et dans ce cas achemine son matériel par ses propres moyens.

Article 13 – Animaux

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la prestation. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 14 – Cession du contrat

Article 14.1. 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 bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 14.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de l'Ouest 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'Office de tourisme de l'Ouest.

Article 14.3. 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 15 – Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme de l'Ouest 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, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de tourisme de l'Ouest puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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 de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme de l'Ouest ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme de l'Ouest 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 16 – Protection des données à caractère personnel

Article 16.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente, l'Office de tourisme de l'Ouest met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Participants.

A ce titre, l'Office de tourisme de l'Ouest collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, âge, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 16.2. 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 de l'Ouest.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Office de tourisme de l'Ouest ;
- Gestion des contrats et réservation ;
- 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 16.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de L'Office de tourisme de l'Ouest sont les suivantes : les salariés de L'Office de tourisme de l'Ouest et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de L'Office de tourisme de l'Ouest 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 16.4. 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 nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

L'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme de l'Ouest a formalisé les droits et les obligations des Clients et Participants au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://www.ouest-lareunion.com/politique-de-confidentialite> et sur demande auprès de L'Office de tourisme de l'Ouest.

Article 16.5. 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 nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

L'Office de tourisme de l'Ouest a désigné un Délégué à la Protection des données (DPO) : communication@ouest-lareunion.com

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 16.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme de l'Ouest 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 de l'Ouest 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 16.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 17 – 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 18 – Assurances

L'assureur de garantie civile professionnelle de l'Office de tourisme de l'Ouest le garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations tant du fait de l'Office de tourisme de l'Ouest que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

Article 19 – Enfants mineurs

Les enfants mineurs doivent être obligatoirement accompagnés d'un parent ou une personne autorisée par une autorisation parentale.

Article 20 – Responsabilité de l’Office de tourisme de l’Ouest

Article 20.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et prestations réalisées par l’Office de tourisme de l’Ouest, l’Office de tourisme de l’Ouest est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L’Office de tourisme de l’Ouest 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, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L’Office de tourisme de l’Ouest 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 20.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l’article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l’Office de tourisme de l’Ouest 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 21 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de l’Office de tourisme de l’Ouest comme du Client 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 la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 22 – Aide au voyageur

L’Office de tourisme de l’Ouest 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 de l’Ouest apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l’espèce.

L’Office de tourisme de l’Ouest 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 23 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Article 24 – Règlement des litiges

Article 24.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l’application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 24.2. 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.

Office de Tourisme de l’Ouest
N° d’immatriculation : IM978140001
www.ouest-lareunion.com
0262 42 31 31

