



Office de Tourisme
de l'Ouest

www.ouest-lareunion.com

CONDITIONS DE VENTE PARTICULIERES

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

Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente fixées par le Code du tourisme, en application de l'Article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, **art R.211-5 à R.211-13**.

Les conditions générales et particulières de vente peuvent être consultées sur www.ouest-lareunion.com

Article 1 - Cadre légal

Par ses statuts, l'Office de Tourisme de l'Ouest a pour missions, entre autres, l'organisation de manifestations sur le territoire intercommunal. En application de la loi du 13 juillet 1992, l'OTI de l'Ouest est autorisé à élaborer et commercialiser des produits packagés. Aut n°**IM978140001**

Article 2 - Responsabilité de l'Office de Tourisme de l'Ouest

L'Office de Tourisme de l'Ouest, qui offre à un client des prestations packagées, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. L'Office de Tourisme de l'Ouest ne peut être tenu responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Les accompagnateurs en montagne intervenants de l'Office de Tourisme de l'Ouest sont diplômés d'Etat. Les accompagnateurs en montagne peuvent refuser les clients 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 l'équipement suivant : chaussures de randonnée, vêtements chaud, 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.

Par ailleurs, le client devra être en bonne condition physique.

L'Office de Tourisme de l'Ouest s'engage à transmettre au client l'itinéraire et le niveau de difficulté de la randonnée. 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. Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

L'Office de Tourisme de l'Ouest se réserve le droit d'expulser à tout moment une personne ou un groupe de personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due.

Les conditions particulières de ventes sont consultables dans les bureaux d'information touristique et sur le site web www.ouest-lareunion.com

Article 3 – Réservation et règlement

3.1- Réservation effectuée au Bureau d'Information Touristique :

- La réservation devient ferme lorsque le client a réglé la totalité de sa prestation et a signé un exemplaire du contrat de vente.

3.2- Réservation par téléphone et mail :

- Le client règle sa prestation en totalité par carte bancaire à distance et nous renvoie le contrat de vente signé par retour de mail avant la date limite figurant sur le contrat de vente ;

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



Office de Tourisme de l'Ouest

www.ouest-lareunion.com

- Le client effectue une réservation et se rend dans un des bureaux d'information pour régler et signer le contrat de vente.
- Le client envoie par voie postale, son règlement en joignant le contrat de vente signé, qui lui a été préalablement envoyé par mail ;

3.1- CE, Agences réceptives, Etablissement scolaire, groupes

- Le client doit régler l'ensemble de la prestation au plus tard 15 jours avant la date du produit.

Le client n'ayant pas réglé sa prestation en totalité et retourné le contrat de vente signé à la date convenue est considéré comme ayant annulé son produit. Dès lors, la prestation est de nouveau remise à la vente.

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, l'Office de Tourisme de l'Ouest peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'OTI Ouest).

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'OTI Ouest de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation

En cas d'inscription moins de 7 jours avant le début de la prestation, le règlement devra être effectué par carte bancaire à distance ou dans un des trois bureaux d'information touristique, le contrat de vente doit être remis et signé le jour du règlement de la prestation.

Dès réception du règlement de la prestation, le service commercialisation de l'OTI Ouest adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

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 événementiels et autres produits de l'OTI Ouest. S'agissant du Festival de la Randonnée, l'OTI Ouest n'est pas responsable de la dégradation et de la perte du matériel des clients hélitreuillés. L'hélitreuillage du matériel est un service gratuit fourni par l'OTI 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 4 – Assurance

Le service Commercialisation de l'OTI Ouest attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire librement à un contrat d'assurance de son choix couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Article 5 – 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. Cependant, passé un délai de retard de 30 mn, le guide ou le prestataire ne sera pas tenu d'assurer la prestation. Dans ce cas, le montant de la prestation reste dû intégralement.



Office de Tourisme de l'Ouest

www.ouest-lareunion.com

Article 6 : annulation du fait du client

- 1- Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de tourisme de l'Ouest, 10 bis chemin de la ravine Bernica, 97460 Saint-Paul ou par mail : administration@ouest-lareunion.com

L'annulation du fait du client entraîne la retenue des frais selon les conditions suivantes :

-Annulation entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant la clôture des ventes : il sera retenu 50% du prix de la prestation.

-Annulation entre le 14ème et le 3ème jour inclus avant la clôture des ventes : il sera retenu 75% du prix 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.

-Toute prestation consommée par le client ne sera ni remboursée, ni remplacée.

Article 7 : annulation du fait de l'Office de Tourisme de l'Ouest

En cas d'annulation par l'Office de Tourisme de l'Ouest (en cas de cyclone, avis de forte pluie, sentiers fermés ou autres raisons propres à l'OTI Ouest) :

- La prestation sera reportée à une date ultérieure si possible,
- Un avoir sera proposé sur l'un de nos Zarlor,
- Aucun remboursement ne sera effectué.

Une prestation peut être reportée ou annulée pour les motifs suivants :

- Conditions météorologiques défavorables (cyclone, avis de forte pluie, sentiers fermés), autres circonstances exceptionnelles et autres raisons propres à l'OTI Ouest.

Article 8 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de l'Ouest dans les 3 jours à compter du début de la prestation, accompagnée de toutes les pièces justificatives. Toute réclamation hors délai est irrecevable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive du tribunal de Saint-Denis.

Article 9 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

L'OTI Ouest souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle, ALLIANZ IARD, 1 Cours Michelet – CS30051, 92076 Paris La Défense, France, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'OTI Ouest peut encourir.

Nom de la structure : Office de Tourisme de l'Ouest

Forme juridique : EPIC

N° de Siret : 800 215 253 00017

Code APE : 7990Z

N° d'immatriculation : IM978140001

Siège Social : 10 bis chemin ravine Bernica – 97460 Saint-Paul

Téléphone : 0262 22 04 30

Garantie financière : APST – 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS, FRANCE