



# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

## **L'Office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée,**

*Etablissement Public Industriel et Commercial, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le n° IM083170003.*

Siret : 824 104 129 00013

Code APE 7990 Z

TVA intracommunautaire : FR 67 824 104 129

Garantie Financière : APST – 15 avenue Carnot 75017 Paris Cedex France

Assurance : Allianz IARD, 1 cours Michelet CS30051, 92076 Paris La Défense, n° 57445868

Dont le siège est situé 107, boulevard Henri Fabre, 83041 Toulon cedex 9,

Représenté par Mme Sandrine CAPDEVIELLE en qualité de directeur général,

Ci-après désigné « l'OITPM »,

Votre contact :

### **Ouest Var Tourisme**

BP 308

Promenade Charles de Gaulle

83140 – SIX-FOURS-LES-PLAGES

## **Article 1 – Objet-champ d'application**

L'OITPM en tant qu'organisme local de tourisme, peut se livrer et apporter son concours, dans l'intérêt général aux opérations mentionnées à l'article L 211-1, I du code du tourisme, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

L'OITPM dispose, sur sa zone géographique d'intervention, de bureaux d'information touristiques (ci-après les « Bureaux Information Tourisme ») suivants, regroupés en trois pôles :

Pôle Ouest : Six-Fours-les-Plages, La Seyne-sur-Mer, Saint-Mandrier, Ollioules.

Pôle Centre : Toulon

Pôle Est : Hyères, Carqueiranne, Le Pradet, La Crau, Porquerolles

L'OITPM commercialise via ses Bureaux Information Tourisme une gamme de prestations complètes dans différents domaines à destination d'une clientèle individuelle ou de groupes : loisirs, restauration et hébergement, réalisés par des prestataires partenaires.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'OITPM de ces prestations par correspondance et au comptoir de l'OITPM au moyen de son site internet et de son service groupes, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis à l'article précédent.

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à s'appliquer au service de voyage et au forfait touristique. A présent, les forfaits touristiques englobent les modes de réservation sur Internet qui permettent des combinaisons personnalisées par le client lui-même. L'OITPM sera responsable de plein droit des services de voyage et forfaits touristiques élaborés et vendus ou offerts à la vente, même pour ceux effectués par le client lui-même sur internet.

Les présentes conditions générales s'appliquent également en cas de prestation de voyage liée telle que définie à l'article L. 211-2 II du Code du tourisme, toutefois sans jamais engager la responsabilité de plein droit de l'OITPM : dans le cadre d'une prestation de voyage liée, le client ne bénéficie d'aucun des droits applicables au forfait résultant de la Directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées,

**Office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée** - 107, boulevard Henri Fabre - 83041 Toulon cedex 9 - SIREN : 824 104 129 - SIRET : 824 104 129 00013 - Code NAF : 7990Z- TVA Intracommunautaire : FR 67 824 104 129



# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

chaque prestataire de service étant responsable de la bonne exécution contractuelle de son service. Le client bénéficiera uniquement d'une protection contre l'insolvabilité.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'OITPM.

## **Article 2 – Informations précontractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 111-1 du code de la consommation et à l'article R 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît en signant le contrat de prestation ou de vente, avoir eu communication des conditions particulières de vente ainsi que du formulaire type relatif à la prestation concernée 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 – Intégralité du contrat**

Les présentes conditions générales, le programme de l'organisateur, le bon d'échange pour la clientèle individuelle ou le bon de commande pour la clientèle groupe expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du bon de commande (client groupe) ou l'acceptation du bon d'échange (client individuel), le Client est réputé les accepter sans réserve.

L'OITPM se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'achat.

Les conditions générales en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## **Article 4 – Formation du contrat**

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'OITPM, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le bon de commande pour la clientèle groupe, au comptoir dans les bureaux d'informations tourisme, et sur les pages des sites Internet des bureaux d'informations tourisme.

Le contrat devient ferme et définitif après :

- Clientèle individuelle : paiement de la prestation et la délivrance du bon d'échange
- Clientèle groupe : signature du bon de commande récapitulant les prestations commandées et versement d'un acompte d'une somme égale à 30 % du prix total des prestations commandées.

## **Article 5 – Remise du contrat et des documents de voyage**

L'OITPM fournit au Client une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable ou par voie électronique. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

Lorsque le contrat est conclu à distance, un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au Client sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un support durable.

Le mode de remise de tous les documents liés à votre commande ou achat est effectué de manière électronique exclusivement (via courrier électronique). Pour les réservations d'hôtel et les prestations de loisirs ou de restauration, le mail de confirmation fait office de bon d'échange. Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation. Si, dans les cinq jours



# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

avant le départ, vous n'aviez pas reçu vos documents de voyage, il appartient au client de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les réexpédier à temps.

## **Article 6 – Signature électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client et la validation finale de la réservation vaudront preuve de l'accord du Client :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande.
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

## **Article 7 – Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'OITPM dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des réservations et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des réservations et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## **Article 8 – Prix**

L'OITPM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros TTC.

Le prix pourra par ailleurs être modifié après la signature du contrat entre l'Office et le client pour les motifs suivants :

- Modification du prix du transport du passager en raison d'une modification du coût du carburant ou de toute autre source d'énergie nécessaire au transport,
- Modification des taxes ou redevances imposées par un tiers au contrat (taxe de séjour, taxe touristique, taxe d'atterrissage, taxe aéroportuaire, TVA, taxe environnementale...)
- Modification des taux de changes en rapport avec le contrat

La modification sera spontanément justifiée auprès du client qui la subit et le client en sera informé au moins 20 jours avant le début de la prestation.

Les prix sont indiqués pour le nombre de personnes indiqué lors de la réservation. Toute modification du nombre de personnes indiqué postérieurement à la réservation est soumise à l'accord préalable de l'OITPM. En cas de modification à la baisse du nombre de personnes, aucune diminution de prix ne sera effectuée, sauf accord exprès par écrit de l'OITPM.

Toute prestation non prévue dans le bon de commande sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Toute prestation non consommée du fait du client et hors cas de force majeure restera due à l'OITPM et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du client, en supplément du prix indiqué sur le bon de commande (clientèle groupe), bon d'échange (clientèle individuelle).

## **Article 9 – Modalités de paiement**

Le paiement du solde est à effectuer au plus tard 15 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé ce qui pourra donner lieu à l'application de l'article 13 des



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

présentes conditions générales. Il ne pourra en aucun cas prétendre au remboursement de l'acompte versé. Pour les inscriptions à moins de 30 jours du départ des prestations, le prix total du séjour ou de l'activité doit être réglé à la réservation. Pour certaines offres spéciales ou certaines promotions, des conditions de règlement ou d'annulation dérogatoires aux présentes conditions générales de vente pourront être mentionnées sur le bon de commande/bon d'échange.

L'office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée accepte les cartes bancaires suivantes aussi bien dans ses bureaux d'accueil que sur les sites internet (site sécurisé) ou lors d'une réservation passée par téléphone : Carte Bleue nationale, la carte Visa, la carte MasterCard. L'office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée accepte également les moyens de paiement suivants si le délai de réservation est en adéquation avec la prise de prestation : chèque bancaire, virement bancaire, ANCV.

En cas d'incident technique causé par un évènement extérieur à l'OITPM, le paiement par carte bleue pourrait ne pas être assuré sans que cela ne constitue une faute de sa part et aucune indemnisation ni réduction de prix ne sera accordée au client.

## **Article 10 – 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'OITPM 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 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **Article 11 – Exécution de la prestation**

L'exécution de la prestation s'effectuera aux lieux, dates et horaires indiqués sur le bon de commande (pour la clientèle groupe) ou le bon d'échange pour la clientèle individuelle, après paiement du solde du prix, sans possibilité de reconduction ni de prolongation tacite.

En cas de manquement de l'OITPM à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

## **Article 12 – La responsabilité de l'OITPM**

Selon l'article L. 211-16 I, al. 2 du code du tourisme, le professionnel qui vend un **service de voyage** est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Selon l'article L. 211-16 I, al. 1<sup>er</sup> du code du tourisme, le professionnel qui vend un **forfait tourisme** est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Selon l'article L. 211-3 I et II du code du tourisme, le professionnel qui vend une prestation de **voyage de liée** ne se voit pas appliquer la responsabilité de plein droit à la condition d'informer le voyageur qu'il n'est pas dans une situation de service de voyage ou de forfait touristique, chaque prestataire étant responsable de la bonne exécution de son service, le voyageur ne bénéficiera pas du régime de responsabilité de plein droit tout en bénéficiant d'une protection d'insolvabilité.

Pour les prestations de voyage liées il est précisé que :

**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 l'OITPM, 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'OITPM, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OITPM 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.**

En toute hypothèse, et conformément à l'article L. 211-17, IV, 2<sup>ème</sup> phrase 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.

### **Article 13 – Hébergement et restauration**

#### **Hébergement**

Accueil : le client est attendu sur son lieu de séjour entre 17h et 19h sauf avis contraire figurant sur le bon d'échange. S'il ne peut arriver à temps, il est indispensable d'en avertir la réception. En dehors des heures indiquées, l'accueil peut être fermé. Si l'heure d'arrivée n'est pas respectée, les frais supplémentaires d'hébergement seront à la charge du client (nuits d'hôtel, repas, etc...).

Caution/dépôt de garantie : c'est une somme forfaitaire, non encaissée, par appartement qui est demandée à votre arrivée à la résidence ; elle est restituée en fin de séjour, au plus tard un mois après le départ, après règlement des prestations annexes consommées sur place et déduction faite des indemnités retenues pour d'éventuels dégâts.

**Attention : le ménage n'est pas inclus dans le prix des prestations et une somme forfaitaire peut être retenue si l'appartement est mal nettoyé.**

Dans tous les cas, en cas de départ anticipé ou avant les heures d'ouverture de la réception, il est indispensable d'en avertir, avant votre départ le responsable de la résidence qui vous apportera toutes les précisions.

Vols/pertes/dégradations : le Client répond des pertes et dégradations intervenues en cours de bail. **Vous devez vous assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement loué**, à savoir : vols, pertes ou dégradations de vos objets personnels, ainsi que des dégradations que vous pourriez occasionner. Par conséquent, vous devez vérifier que vous êtes assurés contre ces risques.

Inventaire : il sera remis à l'arrivée au client qui sera tenu de vérifier et de signaler à l'accueil tout manquement et ce dans les 48h.

Capacité des appartements : pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est interdit de dépasser le nombre d'occupants prévu dans les logements. Le responsable de la résidence est en droit de refuser toute personne au-delà de la capacité prévue. **Ainsi, l'occupation est strictement limitée au nombre de personnes indiqué sur nos documents de vente.** À la réservation, il vous sera demandé le nombre exact de personnes sachant



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

qu'un bébé ou un jeune enfant compte pour une personne. À noter que le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans (décret n° 95-949 du 25/08/95).

**Fin de location** : dans l'hypothèse d'une location, le terme du bail prendra fin sans qu'il soit besoin de donner congé.

### **Restauration**

**Pension complète** : cette appellation comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

**Demi-pension** : cette appellation comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour (généralement le dîner).

**Repas bébés** : les clients devront prévoir d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

**Boissons** : sauf mention contraire sur le bon de commande, l'eau et/ou le vin et/ou toute autre boisson ne sont jamais incluses dans la pension complète et la demi-pension.

**Repas sec (sans hébergement)** : correspond au descriptif accepté dans le bon de commande (clientèle groupe) ou sur le bon d'échange pour la clientèle individuelle ou sur le programme.

### **Article 14 – Modification, annulation.**

Toutes les modifications et annulations de la part du client doivent systématiquement être faites auprès de l'OITPM à l'adresse indiquée en tête des présentes.

A cet égard, vous devez contacter immédiatement votre conseiller par téléphone et confirmer votre annulation par mail et ensuite par courrier en lettre recommandée avec accusé de réception. La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux frais ci-dessous définis sera celle de la date de l'avis de première présentation de la lettre recommandée. Seul, le souscripteur principal défini sur le bon de commande ou bon d'échange de souscription est habilité à modifier ou annuler le contrat de vente.

**Si le client a contracté une assurance-annulation** : Dans tous les cas, la prime versée en contre partie de la souscription d'un contrat d'assurance complémentaire n'est jamais remboursable. L'annulation doit être également faite, impérativement le même jour, auprès de la compagnie d'assurance auprès de laquelle vous avez souscrit, le cas échéant, une assurance complémentaire. Pour le surplus, il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues dans le contrat d'assurance dont copie est jointe aux présentes le cas échéant.

**Si le client n'a pas contracté d'assurance-annulation** : en cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'OITPM appliquera de plein droit au client des frais d'annulation, dans les conditions ci-après fixées, sauf accord contraire entre les parties :

#### **Indemnités de modification ou annulation, Règle générale**

Pour toute modification ou annulation de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30<sup>ème</sup> jour avant la date de départ, des frais d'annulation sont facturés du montant total des prestations commandées selon le barème suivant, en fonction de la date à laquelle elle intervient :

- Plus de 30 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **5 % du montant total du contrat**
- Entre 30 et 21 inclus jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **15% du montant du contrat**
- Entre 20 et 8 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **50% du montant du contrat**
- A moins de 7 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **100% du montant du contrat**

En cas de retard, de départ anticipé ou de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Dans tous les cas, l'OITPM, conservera les frais de dossier ainsi que sa rémunération.



# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

## **Indemnités de modification ou annulation spéciales aux Activités de loisirs**

Pour toute modification de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30<sup>ème</sup> jour avant la date de départ, des frais d'annulation sont facturés du montant total du séjour selon le barème suivant, en fonction de la date à laquelle elle intervient :

- Plus de 8 jours avant l'activité réservée, il sera retenu un montant égal à **15 % du montant du contrat**
- Entre 7 à 2 jours avant l'activité réservée, il sera retenu un montant égal à **30 % du montant du contrat**
- Moins de 24h avant l'activité réservée, il sera retenu **100% du montant du contrat.**
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 24 heures avant la date de l'activité), il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.
- Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté aux horaires indiqués, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par le client (transport, équipement...), ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.
- Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

## **Article 15 – Assurances.**

La responsabilité civile de l'Office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée est couverte par la compagnie Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense. Les garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, **d'une durée maximum de 2 mois consécutifs**. Pour votre confort et votre SÉCURITÉ, nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance adéquate. La souscription d'une assurance-annulation est facultative.

## **Article 16 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant 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. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. 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 17 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux Clients ou figurant sur le site internet de l'OITPM demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'OITPM et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **Article 18 – Informatique et libertés**

L'OITPM collecte vos données. Ces données personnelles sont récoltées sur la base de votre consentement et de notre relation contractuelle. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles vous avez consenties. En



# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

l'espèce vos données sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle de l'OITPM. Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement. Toutes les informations relatives à la collecte et à la conservation des données personnelles de nos Clients sont méthodiquement conservées dans un registre permettant de démontrer que notre établissement respecte les dispositions de la loi de janvier 1978 et du RGPD et qu'il exerce pleinement, en la matière, les responsabilités qui lui sont dévolues. Ce registre est tenu à jour et prend en compte toute les modifications intervenant dans le traitement. Les informations qui vous concernent sont destinées à l'OITPM qui s'engage à respecter les dispositions de la loi sur l'informatique et les libertés (article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). L'OITPM limite l'accès aux données personnelles vous concernant seulement au personnel habilité, soumis à des obligations de confidentialité adaptées, et dont leur contact avec ces données personnelles est justifié dans le cadre de leurs attributions. Vous acceptez que vos données personnelles soient transmises au prestataires en charge d'exécuter la prestation en vertu du contrat qui vous lie à l'OITPM.

A compter du 25 mai 2018, en vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 et 40 de la loi de janvier 1978, 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 personnelles. 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 délégué à la protection des données « Office intercommunal de tourisme Provence Méditerranée, Camille Pepino (confidentiel) 107 Boulevard Henri Fabre, CS 30536, 83041 TOULON Cedex 09 » ou par mail : [cpepino@metropoletpm.fr](mailto:cpepino@metropoletpm.fr), en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (<https://www.cnil.fr>).

## **Article 19 – Divers**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

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 20 - Litiges**

### **Réclamations**

Sur place : "Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible", le client doit donc aussitôt formuler sa réclamation auprès du représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou séjour. Chaque client doit le contacter pour tout renseignement et/ou difficultés à résoudre. Si le client n'obtient pas satisfaction, il doit demander au représentant local une attestation de prestations non fournies. Aucune prestation non annulée avant le départ et non utilisée du fait du voyageur, ne saurait être remboursée sans l'accord écrit du prestataire concerné.





# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**Au retour** : toute réclamation de défaillance doit être transmise à l'OITPM par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives originales (attestation de prestations non fournies, attestation de départ anticipé, factures etc...) dans le mois suivant le retour du voyage ou séjour.

## **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.

## **Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'OITPM pour obtenir une solution amiable.