

Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée

DAd Co 01 V03 | Création 01.2019 | MÀJ 05.02.2024

L'Office de Tourisme Métropolitain 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 : 82410412900013

Code APE 7990Z

TVA intracommunautaire : FR67824104129

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 24, rue Baudin,83000 TOULON

Représenté par M Stéphane DEVRIEUX en qualité de directeur général, ci-après désigné « l'OTMPM » ,

Votre contact :

Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée

24, rue Baudin

83000 TOULON

Article 1 – Objet-champ d'application

L'OTMPM 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 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'OTMPM dispose, sur sa zone géographique d'intervention, des bureaux d'informations touristiques suivants : Six-Fours-les-Plages, La Seyne-sur-Mer, Saint-Mandrier, Ollioules, Toulon, Hyères, Carqueiranne, Le Pradet, La Crau, Porquerolles. L'OTMPM commercialise via ses bureaux Informations Tourisme une gamme de prestations complètes dans différents domaines à destination d'une clientèle individuelle et/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'OTMPM de ces prestations :

- par correspondance
- au comptoir des bureaux d'informations de l'OTMPM
- au moyen de son site internet www.provencemed.com
- 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 (avoir au minimum 18 ans), ci-après dénommé « 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.
- 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'OTMPM 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.
- En cas de prestation de voyage liée telle que définie à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, toutefois sans jamais engager la responsabilité de plein droit de l'OTMPM : 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, 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 de vente 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'OTMPM.

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.

En passant commande dans les bureaux de l'OTMPM,

Le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées et avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'annulation ainsi que du formulaire type relatif à la prestation concernée en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours », document appelé **bon d'échange**.

Pour la vente en ligne,

En acceptant ces conditions, que ce soit en cochant la case appropriée ou en cliquant sur le lien prévu à cet effet sur le site Internet, vous confirmez votre engagement. Sans cette acceptation, il vous sera impossible d'avancer dans le processus de

commande pour des raisons techniques. Il est impératif que le client ait un âge minimum de 18 ans, qu'il soit juridiquement apte à conclure des contrats, et qu'il utilise le site en accord avec les termes généraux. À moins qu'il ne puisse prouver qu'il a été victime de fraude, le client est tenu responsable sur le plan financier de toutes les actions entreprises sur le site, y compris l'utilisation de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. De plus, le client garantit la précision et la véracité des informations personnelles qu'il fournit sur le site Internet. Si une utilisation frauduleuse du site ou une violation des conditions générales présentes est constatée, cela peut entraîner le refus, à tout moment, de l'accès aux services offerts par les partenaires ou à d'autres fonctionnalités du site Internet.

Pour la clientèle groupe,

Les réservations à distance hors ligne se font obligatoirement par courriel à l'adresse suivante :

sgroupes@hyeres-tourisme.com

Le processus est le suivant :

Les prises de commande par le client se font directement par une demande de cotation ou de réservation, à l'adresse courriel sgroupes@hyeres-tourisme.com ou par téléphone au 04 94 01 84 39.

L'OTMPM adresse un devis au client accompagné des conditions générales de vente.

Une fois la demande de réservation faite par le client, l'OTMPM adresse au client par courriel, à l'adresse qu'il a indiquée, un bon de commande que le client doit ensuite valider en le retournant à l'OTMPM signé par mail, accompagné de l'acompte d'un montant de 30% payable par carte bancaire, virement ou par chèque.

À réception des documents signés et du règlement de solde, l'OTMPM accuse bonne réception en adressant au client le ou les bon(s) d'échange.

Le client doit régler le solde du montant de sa réservation 1 semaine avant le début des premières prestations au plus tard, par carte bancaire télépaiement, par chèque bancaire ou par virement bancaire avec justificatif envoyé par mail sur demande.

Si la réservation est validée moins de 48h avant le début des prestations, le groupe doit régler l'intégralité du prix immédiatement.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'OTMPM.

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'OTMPM 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'OTMPM, 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 le site Internet de l'OTMPM.

Le contrat devient ferme et définitif après :

☑ Pour la clientèle individuelle dans les bureaux de l'OTMPM : paiement de la prestation et délivrance du bon d'échange par courriel

☑ Pour la clientèle individuelle sur le site internet provencemed.com : En cochant la case précisant avoir lu et accepté les conditions générales de vente et en ayant effectué le règlement total.

☑ Pour la 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.

Article 5 – Remise du contrat et des documents

L'OTMPM 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 un courriel).

Si, dans les cinq jours avant le départ, vous n'aviez pas reçu vos documents, 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'OTMPM 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'OTMPM 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'OTMPM 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 lors de la réservation. Toute modification du nombre de personnes indiqué postérieurement à la réservation est soumise à l'accord préalable de l'OTMPM. En cas de modification à la baisse du nombre de personnes, aucune diminution de prix ne sera effectuée, sauf accord express écrit de l'OTMPM.

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'OTMPM et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (notamment une taxe touristique ou la taxe de séjour qui doit être directement réglée auprès de l'hébergeur). Elles sont à la charge du client, en supplément du prix indiqué sur le bon de commande (clientèle groupe), bon d'échange (clientèle individuelle) et indépendantes de l'OTMPM tant dans leur montant que leur recouvrement.

Article 9 – Modalités de paiement

Le paiement du solde est à effectuer au plus tard 7 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 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.

LOTMPM 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, carte Visa, carte MasterCard. L'OTMPM 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 événement extérieur à l'OTMPM, 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 et de spectacle qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'OTMPM 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 d'échange après paiement du solde du prix, sans possibilité de reconduction ni de prolongation tacite.

Pour la bonne réalisation de la prestation, le client doit se présenter à la date et heures précisées sur le bon d'échange. En cas d'empêchement, le client prendra contact avec le prestataire directement.

Le prestataire est le seul en capacité d'indiquer si le report de la prestation est possible.

En cas de manquement de l'OTMPM 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'OTMPM

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.

Selon l'article L. 211-16 I, al. 1er 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 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'OTMPM, 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'OTMPM, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OTMPM 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, 2ème phrase du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'OTMPM 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 – Modification, annulation.

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

Article 13.1. Modification à l'initiative de l'OTMPM

L'OTMPM a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Si l'OTMPM 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, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'OTMPM 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'OTMPM 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 13.2 Modification à l'initiative du Client

Les demandes de modification de réservations doivent être effectuées par écrit. Seules sont réputées acceptées les modifications acceptées par écrit par l'OTMPM (aucune correction portée directement par le Client ne sera prise en compte). Tout changement de date de séjour ou de prestation demandé par le Client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande. Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'OTMPM s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'OTMPM :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'OTMPM ;
- 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 le bon d'échange, sauf accord de l'OTMPM, aucun remboursement ne sera effectué et seront facturés les prix correspondant aux prix prévus au contrat.

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

Article 13.3 Annulation à l'initiative du Client

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'OTMPM appliquera de plein droit au client des frais d'annulation, dans les conditions ci-après fixées, sauf accord contraire entre les parties :

Indemnités d'annulation, Règle générale hors activité de loisirs

Pour toute annulation de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30ème 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 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**

Indemnités d'annulation d'une activité de loisirs

Pour toute modification de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30ème 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.

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'OTMPM procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 13.4 Annulation du fait du vendeur

L'OTMPM a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'OTMPM procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat. Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'OTMPM si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'OTMPM 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'OTMPM notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) L'OTMPM est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (par exemple des conditions météorologiques défavorables empêchant l'exécution de la prestation). Dans ce cas, l'OTMPM notifie par email ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 14 - Assurances

La responsabilité civile de l'OTMPM 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 15 - Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 16 - Cession du contrat

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 effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'OTMPM 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'organisateur ou du détaillant.

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 17 - 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 18 - Aide aux voyageurs

L'OTMPM est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'OTMPM apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

L'OTMPM 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 19 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux Clients ou figurant sur le site internet de l'OTMPM 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'OTMPM et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 20 – Informatique et libertés

L'OTMPM 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 l'espèce vos données sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle de l'OTMPM. 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 toutes les modifications intervenant dans le traitement. Les informations qui vous concernent sont destinées à l'OTMPM 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'OTMPM 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 aux prestataires en charge d'exécuter la prestation en vertu du contrat qui vous lie à l'OTMPM.

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, Christelle Dupoux (confidentiel) 24, rue Baudin, 83000 TOULON ou par mail : cdupoux@provencemed.com, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

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

Article 21– 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 22 – 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.

Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée

DAd Co 01 V03 | Création 01.2019 | MÀJ 05.02.2024

Au retour : toute réclamation de défaillance doit être transmise à l'OTMPM 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. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante dans un délai de 60 jours.

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'OTMPM pour obtenir une solution amiable