

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de Tourisme de Belle-île-en-Mer au 1<sup>er</sup> janvier 2021

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme de Belle-île-en-Mer (OT) préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com)

## 1. Formation du contrat

### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OT implique l'acceptation sans aucune réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à [sejours@belle-ile.com](mailto:sejours@belle-ile.com), soit par courrier à OT de Belle-île-en-Mer.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation pour les commandes par téléphone et 45 jours du début de la prestation pour les paiements par chèques-vacances ANCV ou d'un acompte de 50 % pour la location de van ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

## 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

### 2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de l'hébergement ou de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète et la taxe de séjour. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre ou un hébergement prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Le client ne peut rester dans l'hébergement au-delà de l'heure limite fixée par chaque hébergeur et notifiée au moment de la commande.

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement le prestataire de votre heure d'arrivée, certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit.

### 2-2 Restauration

Le séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée et un petit déjeuner. Le séjour en pension complète comprend un dîner, une nuitée, un petit déjeuner et un déjeuner. Dans le cadre des séjours randonnées organisées la demi-pension comprend : un panier « pique-nique », une nuitée et un petit déjeuner et la pension complète comprend panier « pique-nique », un dîner, une nuitée, un petit déjeuner et un déjeuner. Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans les fiches descriptives. Ces prestations ne sont pas fournies lors du transport maritime. A noter que tous les clients d'un même dossier doivent avoir la même formule de pension.

### 2-3 Billets de bateau et défaut d'enregistrement

Les billets de bateau, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet de bateau de remplacement. L'OT ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ ou du début de prestation occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par l'OT, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. L'OT ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification (carte d'identité, passeport) et/ou des bons d'échange falsifiés, périmés  
- lorsque le participant ne présente pas des documents d'identification (carte d'identité, passeport) et/ou des bons d'échange nécessaires à la réalisation de son voyage.

- lorsque le client se présente après l'heure limite d'enregistrement : le vendeur conseille vivement de se présenter au plus tard 20 minutes avant le départ du bateau pour les passagers seuls et 30 minutes avant le départ du bateau pour les passagers et leurs véhicules. En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

### 2-4 Location de van

Le conducteur principal comme les conducteurs additionnels doivent utiliser le véhicule en « bon père de famille », être âgés au minimum de 25 ans et être titulaires de leur permis de conduire B national français ou d'un état membre de l'Union européenne ou le permis international en cours de validité depuis au minimum 3 ans. A défaut de justifier de 3 ans de permis, il sera fait application d'une caution de 1500 € supplémentaire à celle de 1000 € dommage dus lors de la commande.

Une caution de 1000 € sera demandée en dehors du cas précité à tous clients couvrant tous les frais supérieurs à 1 000 €. Cette caution intègre le vol, l'incendie et les dommages matériels extérieur ou pertes des équipements et aménagement intérieur du véhicule, la perte ou bris des clés, les dommages aux roues/pneus, toit, dessous/bas de caisse, mais est exclue les dommages portant sur les aménagements intérieurs du

véhicule, les miroirs et accessoires du véhicule, optiques (phares, clignotant, ...), l'utilisation d'un carburant inadapté, la perte des effets personnels du locataire. Elle est restituée à l'issue de la location si aucun dommage n'a été constaté lors de l'état des lieux de retour.

Néanmoins, le client peut opter pour un rachat de la caution de 1000 € afin de minimiser l'impact sur les dommages qu'il occasionnera pour un coût de 100 € réduisant de fait la caution à 100 €, le vol et l'incendie nécessitera toujours une caution de 1000 €.

Un état des lieux contradictoire du véhicule sera fait lors de la prise en charge du véhicule et au retour. Le permis de conduire devra être présenté en original lors de la prise en charge du véhicule. Toutes les dégradations seront facturées au locataire et/ou pris en charge par l'assurance tous risques. Le carburant reste à la charge du locataire.

Le véhicule ne doit pas sortir du territoire de Belle en Mer sur lequel le kilométrage est illimité, fume, les animaux sont interdits dans le véhicule. Le Locataire s'engage à tenir le véhicule fermé et verrouillé, stationné en lieu sûr quand il n'est pas utilisé et à conserver les clés du véhicule en lieu sûr.

Le locataire devra utiliser le véhicule sur les routes prévues à la circulation et respecter le code de la route en toutes circonstances, il ne doit pas : tracter d'autres véhicules ou remorques, sous-louer ou prêter le véhicule à d'autres personnes que celles prévues au contrat pour la conduite dudit véhicule, et plus généralement à ne pas utiliser le véhicule à des fins illicites ou autres que celles prévues par le constructeur, il doit respecter les caractéristiques du véhicule en matière du nombre de personnes à bord, les PTAC et PTR, capucine pliée et gaz éteint lors des déplacements.

Le Locataire s'engage à ne pas transporter de marchandises ou d'objets interdits par la législation française en vigueur lors de la location.

Le Locataire s'engage à utiliser le type de carburant adéquat, de surveiller les voyants de température, de niveau d'huile et autres liquides, de faire les mises à niveau nécessaires en cas de besoin et de faire la pression des pneumatiques le cas échéant.

Le locataire doit signaler tous dysfonctionnement ou panne à l'office de tourisme dans les plus brefs délais. Le véhicule doit être rendu avec le plein et l'intérieur nettoyé dans le même état que lors de la prise en charge du véhicule. En cas de panne du véhicule lors de la période de location, un véhicule de remplacement sera proposé au locataire, et à défaut un hébergement touristique avec dédommagement, soit le remboursement des jours non utilisés, le coût éventuel du déplacement entre le lieu de la panne et l'hébergement de remplacement au moins de même valeur du coût de location quotidien du véhicule.

#### **2-5 Animaux**

En règle générale, les animaux sont admis dans les bateaux et hébergements proposés par le vendeur, sauf mention contraire. Un supplément journalier ainsi que l'acquittement d'un billet de bateau spécifique seront facturés aux clients à la commande. Il est cependant rappelé que l'accès aux restaurants, aux bus privés ou aux bus publics leur est souvent interdit.

#### **2-6 Formalités administratives**

Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes, préalablement à la commande, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné. L'OT n'accepte pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à l'OT de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. De même, l'OT ne peut être tenu pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des séjours.

#### **2-7 Aptitude au séjour**

L'OT attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains séjours. Pour des raisons de sécurité, l'OT peut exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance, nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

#### **2-8 Effets personnels**

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels, le cas échéant. L'OT n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur ou de médicaments dans les bagages, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

### **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

### **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation

Des frais de dossier seront facturés comme suit pour les groupes, les individuels et les groupes constitués d'individuels : jusqu'à 5 personnes 20€ par dossier, et au-delà 5€ par personne supplémentaire.

### **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. Le règlement des séjours offerts ou sans date sera perçu en intégralité à la réservation.

**Le paiement s'effectue :**

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, Par chèque bancaire ou postal : pour des réservations effectuées à moins de 31 jours de la date du début de la prestation, libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme de Belle-île en Mer, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique,

**Par virement bancaire selon l'IBAN notifié sur la facture et/ou contrat,**

**Par chèque vacances ANCV :** il est possible de régler par chèques vacances, uniquement pour des réservations effectuées à plus de 45 jours de la date du début de la prestation et pour le règlement du solde du voyage. Les Chèques-Vacances ANCV doivent être expédiés par lettre recommandée avec avis de réception 45 jours avant le début de la prestation du client avec la copie du bulletin d'inscription à l'adresse suivante : Office de Tourisme de Belle-île-en-Mer – Service Belle île à la carte, Quai Bonnelle, 56 360 Le Palais. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les

chèques vacances et il n'est établi aucun avoir, en cas de règlement par Chèques-Vacances ANCV. Les Chèques-Vacances ANCV ne sont pas remboursables.

Pour les commandes passées plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix de la prestation est payé au moment de la commande, le solde restant dû au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les commandes passées moins de 30 jours avant le départ : le prix total de la prestation doit être payé lors de la commande.

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## 6. Conditions d'annulation

### 6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Les frais de dossier (cf. 4 des présentes CPV) et les prestations touristiques incluses dans les produits « Belle-Île Box » sont non remboursables en cas d'annulation par le Client.

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

Les prestations touristiques incluses dans les produits « Belle-Île Box » sont non remboursables en cas d'annulation par le Client.

Pour les autres prestations touristiques l'annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme de Belle-Île-en-Mer, Quai Bonnelle, 56 360 Le Palais.

Pour la location de van :

- plus de 60 jours avant la date de début de location : 50% du montant de la location hors option

- à date du début de la location : 100 % du montant de la location avec option

Pour les autres prestations :

- plus de 30 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage

- entre 30 jours et 10 jours avant le départ : 60 % du montant total du voyage

- entre 10 et 3 jours avant le départ : 90% du montant total du voyage,

- moins de 2 jours avant le départ : 100% du montant est conservé.

- en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement (Les frais d'annulation peuvent être couverts par la souscription d'une assurance annulation : cf. 11. Assurance des présentes CPV).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

### 6.2 Du fait de l'OT

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par l'OT

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

### 6.3 Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### 6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 7. Modification

### 7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir par tout moyen écrit comportant un accusé réception à l'adresse suivante : Office de Tourisme de Belle-île-en-Mer – Service Belle île à la carte, Quai Bonnelle, 56 360 Le Palais. Seule la date de réception par le vendeur de cette demande sera prise en considération. Elle doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT.

Pour la location de van, notifiée entre 60 jours et 30 jours avant la date de début de location des frais de 50€ seront retenus, notifiée entre 30 et 1 jour avant la date de début de location des frais de 100€ seront retenus.

Pour les autres prestations, notifiée à plus de 30 jours de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification de la commande entraîne 50 € de frais de dossier par personne. Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article 6.1 « Annulation du fait du client ».

Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### 7.2 Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OT sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

## 8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 02 97 31 81 93 suivant les horaires d'ouverture. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

## 10. Responsabilités

### 10.1 - De l'office de tourisme

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OT remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

### 10.2 – Du client

Le client informe l'OT, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OT ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Chaque client doit impérativement se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation (code de la route sur les rues, routes, sentiers et chemins notamment, code maritime...) et respecter toutes les consignes dispensées/notifiées par les prestataires ou leurs personnels habilités et des signalétiques pendant toute la durée de la prestation.

Pour les activités de randonnées, de visites de sites ou de monuments, maritimes, mécaniques et de loisirs, le client doit impérativement être en capacité physique et médicale de les exercer. Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités physiques nous vous recommandons de

bien vouloir contacter l'office de tourisme de Belle-Île-en-Mer par téléphone au +33 (0)2.97.31.58.00 pour obtenir plus d'informations sur les prestations.

En particulier, pour les personnes à mobilité réduite (PMR) les conditions d'accès au bateau de la Compagnie Océane et aux différents sites de Belle-Île (sentiers côtiers, monuments historiques, plages, hébergements, restaurants, transports publics) et pour préparer votre traversée dans les meilleures conditions, nous vous recommandons de nous contacter au +33 (0)2.97.31.58.00.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou autres responsables légaux de l'enfant.

Les déplacements maritimes, motorisés, à deux roues sans moteur pour la visite des monuments historiques et des sites naturels, pour les randonnées, les activités sportives, de loisirs et culturels, le client devra assurément et respectivement être équipé des équipements conformément à la réglementation, et notamment, d'un casque, de gants, d'un gilet de sauvetage (fourni), de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Dans ce contexte, relatifs aux conditions géographiques et météorologiques de l'île certaines restrictions et/ou interdictions municipales et préfectorales sont susceptibles d'intervenir à tout moment dans un contexte d'urgence, voire de cas de force majeure. Dans tous les cas précités le client devra impérativement respecter les règles, consignes et interdictions applicables.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

#### 11. Assurance

Lors de votre réservation, l'office de tourisme vous propose de souscrire une assurance annulation auprès d'ASSUR TRAVEL. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Le document d'information résumant les principales garanties et exclusion de l'assurance sont consultables sur le site [www.assur-travel.fr](http://www.assur-travel.fr) et/ou [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com) ou sur demande auprès de l'office de tourisme. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Dans les autres cas nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties, intégrée à celle dont vous devez disposer au titre de la « villégiature » auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### 12. Protection des données personnelles

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre commande de prestations de voyages, pour le traitement de leurs projets de voyages/devis, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées ...). Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à l'OT, elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, les demandes du client ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Certaines des données à caractère personnel recueillies par le vendeur seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, et les fournisseurs des voyages réservés par le client (comme les compagnies maritimes, les hôtels...). L'OT conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi et au maximum dans la limite de 3 ans. Les données bancaires ne sont conservées que le temps de réalisation de l'opération de paiement.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OT de Belle-Île-en-Mer par e-mail [sejours@belle-ile.com](mailto:sejours@belle-ile.com). ou par lettre recommandée avec accusé réception à l'office de tourisme de Belle-Île-en-Mer, DPO, Quai Bonnelle 56 360 Le Palais.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### 13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.belle-ile.com](http://www.belle-ile.com) causant un préjudice quelconque à l'OT de Belle-Île-en-Mer ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### 14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

#### 15. Réclamation / Litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : [sejours@belle-ile.com](mailto:sejours@belle-ile.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Belle île à la carte et à défaut de réponse satisfaisante du Service Belle île à la carte dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Lorient pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

IM056200003

OT de Belle-Île-en-Mer, Quai Bonnelle, 56 360 Le Palais

Tél : 02.97.31.81.93

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex

SIRET878 114 107 00013