

1 – DONNEES GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute vente de Forfait Touristique et toute prestation touristique organisée par l'Office de Tourisme de Brest métropole océane.

En application des dispositions des articles L 211-1 et suivants du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, ci-après désigné « l'Office de Tourisme de Brest métropole océane », est titulaire de l'autorisation d'effectuer des opérations de tourisme n° AU 029 06001.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-10 du Code du Tourisme, il est expressément précisé que les informations préalables figurant notamment sur le site ou sur les supports de communication, peuvent faire l'objet de certaines modifications jusqu'à la conclusion définitive du dossier de réservation.

Code du Tourisme :

Article R 211-5. Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-6. Préalablement à la conclusion du dossier de réservation et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les repas fournis et les prestations touristiques ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives à accomplir en cas de visite nécessitant un justificatif notamment lors de visite sur des sites militaires ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage, du séjour ou de la prestation touristique ainsi que, si la réalisation du voyage, du séjour ou de la prestation touristique est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage, du séjour, ou de la prestation touristique ; cette date ne peut être fixée à moins de 4 jours avant la date de début de la ou les prestations ;
8. Le montant du paiement total à l'achat du séjour ou de la prestation touristique, ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du dossier de réservation ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article R211-7. L'information préalable au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du dossier de réservation.

Article R211-8. Le dossier de réservation conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Le nombre de repas fournis ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-10 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du dossier de réservation, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-6 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du dossier de réservation par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté.
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Article R211-9. L'acheteur peut céder son dossier de réservation à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce dossier de réservation n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10. Lorsque le dossier de réservation comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant dans le dossier de réservation.

Article R211-11. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du dossier de réservation telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- soit résilier son dossier de réservation et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant dans le dossier de réservation précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-12. Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le séjour ou la prestation touristique, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-13. Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus dans le dossier de réservation représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

2 – GARANTIE FINANCIERE / ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Conformément aux dispositions légales, les prestations de l'Office de Tourisme de Brest métropole océane sont couvertes par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de OMNES ASSURANCE 26 RUE TRAVERSE 29200 BREST. RC 38 52 239 qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels à concurrence de :
COUVERTURE A HAUTEUR DE 762 245 € PAR ANNEE D'ASSURANCE DONT COMPRIS DANS CE MONTANT POUR PERTE VOL OU DETERIORATION DE BAGAGES ET OBJETS CONFIES MAIS A L'EXCLUSION DES OBJETS PRECIEUX ET BIJOUX, 30 490 € PAR ANNEE D'ASSURANCE ET PAR SINISTRE. La garantie financière est fournie par le Crédit Agricole.

3 – CONTENU DES FORFAITS ET PRESTATIONS TOURISTIQUES

L'Office de Tourisme de Brest métropole océane, organisme local de tourisme autorisé, vend des forfaits et des prestations touristiques proposés par des prestataires et procède à des réservations pour tout l'hébergement, au nom et pour le compte de sociétés hôtelières.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les prestations acquises auprès de l'Office de Tourisme de Brest métropole océane.

Conformément aux dispositions de l'article R 211-6 du Code du Tourisme, les prestations proposées par l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, dans le cadre de forfaits ou prestations touristiques ou de la réservation de l'hébergement, sont décrites dans la brochure commerciale et/ou sur le Site Internet. L'Office de Tourisme de Brest métropole océane se réserve le droit d'apporter des modifications à ces informations. Ces modifications sont portées à la connaissance du client par écrit.

4 - RESERVATION

Toute réservation faite auprès de l'Office de Tourisme de Brest métropole océane implique l'acceptation sans réserve, par le Client, des présentes conditions, dont celui-ci reconnaît avoir pris connaissance.

Sauf stipulation contraire, pour pouvoir être traitée par l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, la demande de réservation doit être reçue par ce dernier à la date mentionnée dans les documents de présentation (site, brochures, réservation en ligne) et, en principe, au plus tard 4 jours avant la date de début du séjour ou de prestation touristique.

Sauf stipulation particulière contraire, la réservation devient définitive et engage l'Office de Tourisme de Brest métropole océane lorsque le règlement total du prix du séjour ou de la prestation touristique est validé et lorsqu'un exemplaire du dossier de réservation est adressé au client par courriel ou courrier postal au Client.

Réservation d'un forfait ou prestation touristique

Toute réservation d'un forfait ou prestation touristique nécessite l'établissement d'un devis préalable (support papier ou internet) par l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, valable pour un nombre minimum de personnes et pour des dates déterminées. Pour chaque forfait ou prestation touristique, le seuil minimum de participants, nécessaire au départ, est mentionné dans la brochure et/ou le Site Internet de l'Office de Tourisme de Brest métropole océane.

Réservation d'hébergement

La réservation de l'hébergement est effectuée sous réserve des disponibilités de l'hébergeur choisi. La clef des chambres doit être retirée avant 19 heures. En cas d'arrivée au-delà de cette heure, le client est tenu de prévenir l'hébergeur.

Délai de rétractation

Le délai de rétractation est de 14 jours.

Livraison

Le vendeur, à défaut d'indication d'une date de livraison, est tenu de livrer au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de réservation.

5 - PRIX

Les prix indiqués dans le dossier de réservation sont calculés de manière forfaitaire pour les forfaits touristiques incluant les prestations listées dans ledit dossier de réservation.

Les prix comprennent :
- le séjour base chambre double suivant la formule retenue et/ou
- les prestations décrites dans la confirmation de réservation

Les prix des forfaits sont établis par personne, sur la base de l'occupation d'une chambre double par deux personnes.

L'occupation d'une chambre double par une seule personne implique un supplément de prix.

Sauf stipulation contraire dans le dossier de réservation, les prix mentionnés ne comprennent pas le transport (sauf bateau lors des séjours sur les îles avec traversées comprises), les prestations non mentionnées dans le dossier de réservation, la taxe de séjour, les repas et les boissons ainsi que les dépenses personnelles.

Les prix qui figurent sur nos documents commerciaux et notre site sont indicatifs.

Ils sont établis en fonction des données économiques en cours au moment de leur établissement et notamment des tarifs des prestataires auxquels l'Office de Tourisme de Brest métropole océane fait appel.

La variation de ces données économiques peut entraîner une révision des prix dans les limites légales prévues aux L 211-13 et R 211-10 du Code du Tourisme.

Dans le cadre de ces dispositions légales, les prix peuvent, jusqu'au trentième jour précédant la date de départ, faire l'objet d'une variation à la hausse pour tenir compte des tarifs des différents intermédiaires et fournisseurs dont l'Office de Tourisme de Brest métropole océane a recours.

Les prix sont indiqués dans le dossier de réservation en euros.

6 - MODALITES DE PAIEMENT

Forfait ou prestation touristique : Les prix sont payables par chèque, chèques vacances ou carte bancaire. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. A défaut, des frais bancaires seront facturés en sus du prix du dossier de réservation.

Le prix est payable selon les conditions suivantes : totalité du prix sera versé à la réservation.

L'Office de Tourisme de Brest métropole océane se réserve le droit de suspendre tout traitement de la réservation en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de la part des organismes officiellement accrédités.

L'Office de Tourisme de Brest métropole océane pourra refuser d'honorer une réservation d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

A défaut de règlement du solde du prix du dossier de réservation, le Client est considéré comme ayant annulé le dossier de réservation et sera redevable des frais d'annulation dans les conditions stipulées à l'article 7.

Lors du complet paiement du prix, le Client reçoit un document de voyage contenant des Bons d'échange qui indiquent les prestations incluses dans le forfait ou prestation touristique. Ces bons doivent être remis aux prestataires lors de l'arrivée.

Toute prestation non prévue dans le forfait ou prestation touristique devra être réglée directement sur place par le client en fonction des conditions commerciales des prestataires.

Tout séjour ou prestation écourté par le Client ne peut donner lieu à un remboursement.

De même, les prestations non utilisées ne donneront lieu à aucun remboursement.

7 - CONDITIONS D'ANNULATION

Conditions applicables à défaut de conditions mentionnées sur le dossier de réservation ou par le(s) prestataire(s).

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel à l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, à l'adresse indiquée en haut des présentes.

Réservation en ligne de forfaits ou prestations touristiques :

Sauf stipulation contraire, indiquée dans le dossier de réservation, toute annulation d'un forfait ou prestation touristique implique le versement des frais, dépendant de la date de réception de l'annulation :

- Annulation sans frais à partir du 5ème jour avant la date de début de séjour ou de prestation touristique et remboursement au client sous 14 jours maximum
- 100% de frais si l'annulation du client parvient à partir du 4ème jour avant la date de début de séjour ou de prestation touristique.

8 - CESSIION DU DOSSIER DE RESERVATION

Sous réserve des stipulations ci-après, le Client peut céder son contrat après en avoir informé l'Office de Tourisme de Brest métropole océane par lettre recommandée au plus tard 7 jours avant la date du séjour ou de la prestation touristique (15 jours s'il s'agit d'une croisière) en communiquant les coordonnées précises du cessionnaire et en justifiant que ce dernier remplit les mêmes conditions que le client pour effectuer le séjour ou prestation touristique.

- La cession du dossier de réservation entraînera la facturation de frais supplémentaires de 10 % du montant du dossier de réservation,
- La cession ne doit pas avoir d'effets sur les participants désignés dans le forfait ou la prestation touristique, aucune modification relative aux participants n'étant admise.

9 - RESPONSABILITE

Conformément à l'article L 211-17 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme de Brest métropole océane ne pourra être tenu responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des bons d'échange remis au client,
- incidents ou événements imprévisibles et insurmontables, action d'un tiers étranger,
- annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure ou pour des raisons liées à la sécurité des clients ou sur injonction d'une autorité administrative.

L'Office de Tourisme de Brest métropole océane, agissant en qualité d'agent de voyages, fait appel à des prestataires de services pour l'exécution des prestations et intervient en qualité de mandataire des hôteliers. Ces prestataires et hôteliers exécutent les prestations convenues sous leur propre responsabilité.

10 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978, les informations personnelles communiquées par le Client sont exclusivement destinées au traitement de la réservation et à l'envoi de lettres d'informations, par les services internes de l'Office de Tourisme de Brest métropole océane, qui s'engage à respecter le caractère confidentiel de ces données personnelles. La collecte et le traitement de ces données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL, conformément à la loi. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande à l'Office de Tourisme de Brest métropole océane par courriel, à l'adresse indiquée en bas des présentes, en précisant les nom, prénom, adresse et, si possible, les références client.