

---

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE RESERVATIONS INDIVIDUELLES

---

### **Article 1 : Dispositions générales**

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui n'en sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme souhaite pouvoir vendre par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

### **Article 2 - Responsabilité**

L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

### **Article 3 – Formation du contrat**

Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles sur les pages du site Internet <https://www.collioure.com> de l'Office de Tourisme, à l'aide d'un lien hypertexte et donc consultables à tout moment.

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'Office de Tourisme.

En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page « Panier » du site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

La validation de la page « Panier » du site Internet et le paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées pourront être effectués avant midi le jour de l'arrivée à Collioure.

Dès lors que le contrat de prestations sera formé dans les conditions ci-dessus décrites, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve des dispositions inhérentes au droit de rétractation dont il bénéficie ou par l'Office de Tourisme, sauf accord entre les parties, sauf dans les conditions ci-après stipulées dans les présentes conditions générales de vente et sauf cas de force majeure.

#### **Article 4 – Confirmation écrite**

L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique au plus tard avant le début des prestations commandées, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie, cette confirmation étant réalisée par l'envoi des présentes conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

#### **Article 5 – Faculté de rétractation**

L'obligation d'avoir un droit de rétractation ne s'applique pas en matière de e-tourisme. Ainsi le client ne peut exiger de l'office de tourisme de Collioure un remboursement de sa prestation sur le site <https://www.collioure.com/>

L'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation dispose en effet que

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Et, le 25 novembre 2010, la première chambre civile de la Cour de cassation a clairement affirmé l'absence de délai de rétractation pour ces prestations (Cass. Civ. 1ère, 25.11.2010, n° 09-70833), cassant une décision rendue par une juridiction de proximité qui avait fait droit à la demande de remboursement d'un couple au motif que Monsieur et Madame - qui s'étaient trompés dans les dates de réservation - avaient été privés de leur faculté de rétractation. »

En cas d'annulation par l'office de tourisme de Collioure, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser le client dans les meilleurs délais. Le remboursement se fait par le trésor public, ainsi le délai de remboursement peut-être un peu plus long. Le client devra transmettre à l'office de tourisme le détail de sa réservation, ainsi qu'un RIB.

## **Article 6 – Prix - Paiement**

Les prix des prestations figurant sur le site Internet de l'Office de Tourisme de Collioure, s'entendent toutes taxes comprises en euros pour les prestations qui y sont stipulées et telles que celles-ci y sont décrites (hors taxe de séjour, à régler directement à l'hôtel).

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du site Internet.

Le paiement des prestations commandées s'effectuera par carte bancaire. Dans ce cas, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de l'Office de Tourisme qui garantit la confidentialité des informations fournies.

Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisé avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat. La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée par écrit électronique ou par défaut par écrit papier.

Pour les personnes souhaitant réserver une prestation au comptoir de notre Service d'Accueil et d'Information de l'Office de Tourisme de Collioure. Place du 18 juin à Collioure, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, espèces ou chèques.

## **Article 7 – Conditions de réalisation des prestations**

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site Internet. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire au moins 72 heures avant l'arrivée à Collioure (sauf cas spécifiques).

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est situé à la maison du fauvisme 10 Rue de la Prud Homie, 66190 Collioure.

En cas de retard, le client s'engage à avertir l'office de tourisme de Collioure ou la maison du fauvisme par téléphone au 04 68 82 15 47 et les prestataires auxquels l'Office du Tourisme aura recours pour la réalisation des prestations.

En cas de retard, les prestations seront écourtées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du client.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.

En outre, en ce qui concerne les églises, l'intérieur ne pourra nullement être visité le dimanche matin en raison des offices. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne pouvait point être visitée de l'intérieur, l'Office de Tourisme ne pourra nullement être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

#### **Article 8 - Voucher**

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales de vente, le client recevra par écrit électronique ou par écrit papier une confirmation de réservation, appelé voucher que celui-ci devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours, et notamment aux prestataires touristiques, si la prestation vendue par l'Office de Tourisme comprend le recours à des prestataires extérieurs.

#### **Article 9 – Dispositions particulières à la seule réservation de chambres d'hôtel**

L'office de tourisme ne peut être tenu responsable des horaires d'ouvertures ou prestations des hôtels. Le client devra se rapprocher directement de l'hôtel pour en connaître les conditions particulières.

#### **Article 11 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat**

Lorsque avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens:

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties.

Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

#### **Article 12 - Empêchement pour l'Office de Tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat**

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours du client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue.

Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client pour des raisons valables, alors l'Office de Tourisme s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations, ledit remboursement devant intervenir avant la fin des prestations.

#### **Article 13 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme**

Lorsque avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par tous moyens.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

#### **Article 14 - Litiges**

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de Collioure, dans les trois (3) jours suivant la date de réalisation de cette prestation, à l'adresse suivante : Place du 18 juin à Collioure. A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable à leur différend. En cas de désaccord persistant, les parties s'engagent à soumettre leur différend au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de la Ville de Perpignan

#### **Article 15 – Assurances - Garanties**

L'Office de Tourisme de Collioure a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de AXA France IARD – Av du Carignan- ZA Cap Dourats 66190 COLLIOURE et une garantie financière de 30 000 € auprès de GROUPAMA 126, rue de la Piazza 93199 NOISY LE GRAND CEDEX , afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que l'Office de Tourisme peut encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits touristiques.

#### **Article 16 – Données personnelles**

Le site <https://www.collioure.com> a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, n° FXN2403538q.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à Office de Tourisme de Collioure Place du 18 juin à Collioure- - E-mail : [contact@collioure.com](mailto:contact@collioure.com).

Immatriculation Atout France : IM066160007 - Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit  
Responsabilité civile professionnelle : AXA France IARD Assurances - N° Siret :811 017 870 00015  
Code NAF : 7990Z