

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1. Champs d'application et informations précontractuelles

Les présentes conditions de ventes s'appliquent sur l'ensemble des prestations billetterie vendues par l'Office de Tourisme et à l'exclusion de toutes autres conditions.

Elles sont systématiquement portées à la connaissance du client au moment de la commande d'une prestation et sont consultables par le client sur le site ou auprès de l'Office de Tourisme. Lors de la réservation le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente. Toutes réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions de vente.

Conformément à l'article L.211.9 du Code de Tourisme se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auxquels cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de prestations, les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de la commande par le client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes conditions de vente, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécutions scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

1.1 Responsabilité du client

Il appartient au client de vérifier que les informations et coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettent de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le client ne reçoit pas de confirmation de réservation, il lui incombe de contacter le service commercial de l'Office de Tourisme de Pléneuf Val-André Bretagne.

2. Réservations et Prestations

2.1 Individuels

Le client peut effectuer son achat de prestation selon les modalités suivantes :

a. Sur le site

Le client effectue sa commande à partir des prestations proposées sur le site. Toutes commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des prestations.

Une fois son panier rempli, le client à la possibilité de vérifier la ou les prestations sélectionnées et le prix total de sa commande. Il peut, le cas échéant, modifier sa commande.

Sa commande vérifiée, le client procède à la validation de son panier en cliquant sur le bouton « finaliser ma commande ».

Le client :

– remplir les informations demandées, coche la case « j'ai pris connaissance des conditions de vente et les accepte », puis cliquer sur le bouton « valider ma réservation pour passer au paiement sécurisé.

Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatique sur le site informant le client de la prise en compte de cette dernière, et une confirmation de sa commande lui est automatiquement adressée reprenant les caractéristiques de la ou des prestation(s) commandée(s) leurs prix, leurs modalités d'exécution et les éventuels bon(s) d'échange relatifs à celles-ci.

b. Dans le bureau de l'Office de tourisme de Pléneuf Val-André Tourisme.

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein du bureau d'information de l'Office de Tourisme.

3. Prix définitif et taxes

Les prix sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), par personnes ou par forfait.

Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel.

4. Nombre de places

Les Prestations sont proposées dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité lors du traitement de la demande, le client en sera tenu informé.

Certains événements peuvent être soumis à un nombre minimum de participants, déterminé par l'organisateur. Le client est chargé de vérifier si la prestation est maintenue.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. En cas de promotions flash, tout billet acheté préalablement ne donnera droit à aucun remboursement.

En ce qui concerne les quotas limités par personne, un seul et même client ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle. Sauf indication contraire ou accord préalable, le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur à 20 pour une même prestation.

5. Paiements Individuels

Achat sur le Site

Par paiement en ligne. La carte bancaire est débitée dès la validation finale de la commande. Le débit de la carte bancaire est indépendant de la remise effective des bons d'échanges. En tout état de cause, les achats sont réglés même si les bons d'échanges ne sont pas imprimés. Le justificatif de paiement et les bons d'échanges sont expédiés à l'adresse mail indiquée lors de votre commande.

Achat dans un bureau de l'Office de Pléneuf Val-André Par carte bancaire ou espèce uniquement.

Le Client garanti à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser son moyen de paiement lors de son achat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre la gestion d'une réservation et l'exécution d'une prestation en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou de non-paiement des sommes dues. L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client avec lequel il aurait un litige de paiement antérieur.

L'Office de Tourisme considère les paiements du Client comme définitifs après encaissement effectifs des sommes dues.

Activités / Billetterie :

Paiement intégral le jour de la commande.

6. Sécurisation des paiements en ligne

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation maximal. Dans le cadre de la lutte anti-fraude nous avons mis en place le paiement 3D sécurisée, système de paiement par authentification. Ce service est gratuit, votre banque vérifie au moment du paiement votre identité. Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, la banque devra disposer de tout nouveau numéro de téléphone mobile ou adresse mail préalablement.

7. Confirmations

Tout achat génère une confirmation de réservation.

Ils sont adressés par mail ou remis au Client si la réservation se fait en direct, après validation du paiement.

Aucun envoi postal ne sera effectué par l'Office de Tourisme.

Pour être validé, le bon d'échange, billet doit être présenté sur support numérique ou imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge. Il est très important que la qualité d'impression soit de bonne qualité. La validité des documents est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même document. La reproduction du bon d'échange, du billet ou du contrat de réservation est interdite et ne vous procurera aucun avantage.

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du bon d'échange ou du billet imprimable par le client dans la mesure où il ne les a pas provoquées intentionnellement, ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou

utilisation illicite du bon d'échange ou billet imprimable par le client. Il ne sera remis au client aucun duplicata ou certificat, remise du bon d'échange ou billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul bon d'échange ou billet initial imprimable par le client.

8. Billetterie

Un retrait de billets se fait directement à l'office de tourisme de Pléneuf Val-André, il sera nécessaire de présenter le bon d'échange ou le justificatif d'achat.

Seule la première personne à présenter le document sera admise et assistera à la manifestation. Elle est résumée être porteur légitime du bon d'échange ou billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le bon d'échange ou billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre bon d'échange ou billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un bon d'échange ou billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie. L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un bon d'échange ou billet imprimable par le client sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable correspondant.

9. Conditions de réalisation des Prestations

La durée de chaque prestation est indiquée sur le site internet et à l'accueil de l'Office de Tourisme. Le client, ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la Prestation.

Pour la bonne réalisation de la Prestation, le client doit se présenter le jour et à l'heure mentionnés sur le billet.

10. Activités / Visites Guidées

Les activités et visites guidées peuvent être annulées en cas de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure. Dans ce cas il sera proposé au Client une nouvelle date de Prestation. Si le Client n'est pas disponible à la date proposée, il sera remboursé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation.

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs ou encadrants.

L'équipement nécessaire au bon déroulé de la Prestation est indiqué sur le bon d'échange ou billet. Le Client doit s'y conformer.

Le Client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le bon d'échange afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du Prestataire. En cas d'obligation par le Prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, aucun remboursement ne pourra être demandé.

11. Assurance Annulation

Le Client est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles.

Le Client conserve sa responsabilité propre, au titre du groupe et à titre individuel, quant au respect des lois en vigueur (santé et sécurité publiques, code de la route, etc.).

12. Modification de réservation Groupes ou séjours Individuels personnalisés

Toute modification d'une réservation par le client doit être signalée par mail à sejour@msm-normandie.fr. Elle est alors soumise à accord de l'Office de Tourisme assortie de possibles ajustements tarifaires en découlant.

Le client ne peut modifier le déroulement de son séjour, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme. Les éventuels frais supplémentaires restent entièrement à sa charge, sans qu'il puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications. Le nombre de participants ne pourra être modifié à moins de 15 jours avant la date de la prestation pour les séjours n'incluant pas d'hébergement, et à moins de 30 jours pour les séjours avec hébergement. Passé ce délai, le client devra régler la somme prévue au contrat même si le nombre de personnes est inférieur à celui précisé lors de la réservation. Toute inscription supplémentaire entraîne une majoration de la facture en conséquence. En cas de modification de l'effectif, l'Office de Tourisme se réserve le droit de réviser ou de résilier le contrat. Le manque de participants peut être un motif valable d'annulation pour certaines prestations.

13. Annulation

13.1 Du fait du Client Individuel

Le Client Individuel peut annuler le contrat à tout moment avant le début de la Prestation. Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel contact@pleneufvalandretourisme.bzh.

Les réservations effectuées dans le cadre d'une offre promotionnelle spéciale (réduction tarifaire ou autre avantage Client) sont non annulables, non modifiables, non remboursables. Ces conditions sont mentionnées au moment de la commande du Client et sont consultables en cliquant sur avant de valider sa commande.

13.2 Du fait du Client Groupe

Le Client Groupe peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la Prestation. Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à contact@pleneufvalandretourisme.bzh.

Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux guides ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

Tout dossier validé par un bon de commande engage le client. Il n'y a pas de versement d'acompte mais en cas d'annulation totale du fait du client, les frais d'annulation tels que définis ci-dessous sont dus par le Client.

En cas d'annulation partielle, le tarif pourra être revu à la hausse ou à la baisse selon les Prestations. Les gratuits attribués pourront être modifiés.

+ de 30 jours avant : frais de dossier retenus.

de J-30 à J-21 : acompte retenu.

de J-20 à J-10 : 50% du montant total.

de J-9 au jour J : 100% du montant total. Annulation partielle

de J-5 au jour J : 100% du montant total.

13.3 Du fait de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de Tourisme procèdera 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.

L'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les cas suivants :

a. Le nombre de personnes inscrites est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat, dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

L'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

b. Du fait de l'organisateur

Les événements se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. Pour les Prestations qu'il ne produit pas directement, l'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable. En cas d'annulation d'une manifestation ou d'une activité, seul le prix du billet sera remboursé. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé. Le remboursement des Prestations annulées s'effectue sur demande express par mail à contact@pleneufvalandretourisme.bzh.

Les remboursements se font par chèques.

A l'annonce de l'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation, l'Office de Tourisme, dans la mesure du possible, lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, utilisera les coordonnées saisies lors de la réservation pour tenir informé le Client de la marche à suivre.

En tout état de cause, le Client est invité à vérifier 24 heures avant la Prestation que celle-ci est bien maintenue sans modification sur le site internet www.reservation.ot-montsaintmichel.com

c. Cas de force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation,... (liste non exhaustive) c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que les parties n'avaient pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de leur volonté et incapable de surmonter malgré leur diligence et leurs efforts pour y résister. Chaque partie devra en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

14. Cession du contrat

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et l'adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du de la date de la prestation.

15. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et les sites ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

16. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et les sites de Pléneuf Val-André Tourisme pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

17. Informatique et Libertés

Dans le cadre de son activité prestations touristiques, le vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires. A ce titre, l'Office de Tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom, Prénom, coordonnées postales, téléphoniques, courriel. De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur. La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de Tourisme. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle du vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », les sites de Pléneuf Val-André Tourisme ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé politique de confidentialité ou RGPD.

18. Langue du contrat

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.

Règlement des litiges

18. Règlement des litiges

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'Office de Tourisme par courriel à contact@pleneufvalandretourisme.bzh ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse de ce dernier dans un délai de 60 jours, ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, Si aucune solution peut être trouvée, un médiateur pourra éventuellement être sollicité