



## DISPOSITION DU CODE DU TOURISME

Les conditions régissant la vente des voyages et séjours sont fixées par les articles L 211-1 à L 211-24 et R 211-1 à R 211-51 du Code du Tourisme.

L'office de tourisme de l'île d'Ouessant peut être amené à effectuer certaines modifications sur tous ses supports de communication, selon les articles R 211-1 et suivant du code du tourisme, avant la conclusion définitive d'un contrat.

### Article R211-3

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 aérien ou 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 R211-3-1

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R211-4

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 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 ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat 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. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux

articles R. 211-15 à R. 211-18, Art.98

### Article R211-5

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'information préalable faite 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 quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### Article R211-6

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 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° Les prestations de restauration proposées ;
- 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. 211-8 ;
- 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 contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) 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 ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un

numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### Article R211-7

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'acheteur peut 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. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 R211-8

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 au contrat.

### Article R211-9

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat 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 au contrat 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 R211-10

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger 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 13° de l'article R. 211-4.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Les conditions régissant la vente des voyages et séjours sont fixées par les articles L 211-1 à L 211-24 et R 211-1 à R 211-51 du Code du Tourisme.

## PRÉAMBULE

Le présent document a vocation d'informer les clients de l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant, préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations relatives au transport, au séjour et tout autre produit proposé, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat. Les indications fournies dans le présent document sont données en tenant compte de l'état de la réglementation au moment de sa parution et sous réserve d'éventuelles modifications ultérieures. Ce document a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, si quelques cas d'erreurs peuvent se présenter après impression, notre service de réservation vous le fera connaître avant votre inscription. Tous les prix, dates et disponibilités doivent être confirmés par nos services au moment de la réservation. Dans les cas exceptionnels, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à cette production.

## Prix

Les prix sont indiqués TTC et par personne. Le client doit se faire confirmer le prix du séjour, ainsi que les prestations incluses lors de la réservation.

L'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article R211-8 du code du tourisme, et selon les modalités suivantes : Variation du coût de transport, des taxes, des redevances : Toute variation de ces données économiques sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une modération. Les modifications en cours de voyage sont traitées au cas par cas et font l'objet d'une facturation adaptée. Les prestations non exécutées du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement.

## Inscription et réservation

L'inscription et la réservation se font directement auprès de l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant (par téléphone, courrier ou mail). La réservation est confirmée en fonction des disponibilités des séjours aux dates souhaitées par le client. Elle devient ferme à réception d'un acompte de 30% du prix du séjour.

## Paiement

Toute inscription, qui implique l'adhésion à nos conditions, doit être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total prévu. Le solde devra parvenir à l'Office de Tourisme au plus tard 30 jours avant le départ : le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour toute réservation moins de 30 jours avant le départ, la totalité devra être réglée au moment de l'inscription. Tout règlement intervenant à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué que par virement ou carte bancaire (VAD). Le règlement des « séjours offerts » sera perçu en totalité à la réservation. Les modes de paiement acceptés sont : chèque bancaire tiré sur une banque française, carte bancaire (VAD), virement et chèque vacances.

## Bon d'échange

Dès réception du solde, l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant adresse au client un carnet de voyage comprenant les bons d'échanges correspondant au séjour sélectionné. Le client les remet aux prestataires dès son arrivée.

## Durée du séjour

La durée du séjour est calculée depuis le jour de convocation à l'embarcadere jusqu'au jour de retour. Les usages en matière d'hôtellerie prévoient que les hébergements doivent être libérés à partir de 10h et ne peuvent être occupés qu'à partir de 14h \*. Tous nos tarifs sont calculés de façon forfaitaire. Aucun remboursement ne peut avoir lieu si ces journées sont écoulées par une arrivée tardive ou un départ matinal.

\* Certains prestataires (établissements, loueurs particuliers) pratiquent d'autres horaires, qui vous

seront précisés dans votre carnet de voyage.

## Annulation et modification

Toute annulation du voyage par le client devra nous être confirmée par écrit et entraînera les retenues suivantes :

- plus de 30 jours avant le départ : un forfait de 15€ par séjour individuel et 5€ par personne pour les séjours et journées groupes.
- de 30 à 21 jours avant le départ : 30 % du montant total de la facture
  - de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total de la facture
  - de 7 à 2 jours avant le départ : 75 % du montant total de la facture
- moins de 2 jours, ou non présentation : 100 % du montant total de la facture

Toute modification d'un élément d'un forfait intervenant après signature du bulletin d'inscription, sera facturée 10% du montant des prestations modifiées. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

## Prestations non utilisées / modifications

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, location de véhicules, vélos...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux. Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

## Risques

Chaque participant est conscient que, vu le caractère de nos séjours, il peut courir certains risques inhérents à la pratique de la randonnée et dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à l'office de tourisme d'Ouessant ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille. L'office de tourisme ne peut être tenu pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle.

## Animaux

Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

## Hébergement et restauration

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 locaux, ainsi que les autres éléments constitutifs des prestations, comme la restauration, les suppléments (chambre individuelle), les aménagements collectifs et leurs conditions d'accès, feront l'objet d'une description écrite dans le contrat ou jointe au carnet de voyage.

Sauf indication contraire, les boissons ne sont jamais incluses. Le jour du départ, la chambre ou la location doit être libérée avant 10h (sauf indication contraire qui sera précisée).

## Responsabilité

L'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants : Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : grèves, troubles politiques, incidents techniques extérieurs à l'Office de Tourisme, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de la Poste pour la transmission des documents du voyage), annulation des rotations maritimes ou aériennes, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis

ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client. Nous ne pouvons être tenus pour responsables du fait qu'au départ d'une ville de province aucune correspondance de pré/post acheminement ne soit possible le jour de départ ou de retour du voyage. Dans tous les cas les frais supplémentaires (logement, repas, transferts) sont à la charge du participant.

## Réclamations

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant -Bourg de Lampaul -BP4 - 29242 île d'Ouessant, par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. En cas de contestation, les Tribunaux de Brest sont seuls compétents.

## Informations personnelles

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et libertés »). Ces données sont destinées à l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant, mais elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant.

## Organisateur

L'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant -Bourg de Lampaul -BP4 - 29242 île d'Ouessant Tel : 02 98 48 85 83 - fax : 02 98 48 87 09 E-mail : ouessant-sejour@outlook.fr - www.ot-ouessant.fr

Forme juridique : Association Loi 1901 - N° SIRET : 32735907100013 - Code NAF : 79-90 Z

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IMO29150003

Garantie financière : Crédit mutuel Arkéa 30.000€, siège social : 1 rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq Kerhuon Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle : Allianz police n° 55025138 8, rue Alain Fournier - BP 6116 - 29211 Brest Cedex 1

Tout client qui s'inscrit à un voyage auprès de l'Office de Tourisme de l'île d'Ouessant reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente et les accepte.

Pour les règlements par virement bancaire : Office de Tourisme de l'île d'Ouessant

Banque : CMB Code banque : 15589 Code guichet : 29787 N° de compte : 00123287344 Clé RIB : 79

IBAN : FR76 1558 9297 8700 1232 8734 479 BIC : CMBFRF2BARK

CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE SONT DONNÉES À TITRE INDICATIF SOUS RÉSERVE D'ÉVENTUELLES MODIFICATIONS QUI VOUS SERONT TRANSMISES LE JOUR DE VOTRE INSCRIPTION.

Conditions générales et particulières de vente - mise à jour le 04/12/2015  
OFFICE DE TOURISME DE L'ÎLE D'OUessant - BOURG DE LAMPAUL - BP 4 - 29242 Île d'Ouessant  
Tél : 02 98 48 85 83 - Fax : 02 98 48 87 09 - ouessant-sejour@outlook.fr - www.ot-ouessant.fr

Du lundi au samedi de 10h à 12h et 14h à 18h

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IMO29150003

Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle : Allianz police n° 55025138 8, rue Alain Fournier - BP 6116 - 29211 Brest Cedex 1