



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE – Réservation individuelle A compter du 1^{er} avril 2023

L'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté, dont le siège est 1 rue Georges Le Berd 56120 JOSSELIN commercialise des animations touristiques soit organisées par un prestataire touristique, soit par lui-même du 1^{er} avril 2023 au 30 mars 2024.

N° SIRET : 200 066 777 000 34

N° Immatriculation : IM056180008

Nom du Garant : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS

Nom de l'assurance de responsabilité civile professionnelle : SMACL Assurances, 141 avenue Salvador Allende – 79031 NIORT Cedex 9.

Les conditions particulières de vente définies ci-après s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations vendues par l'Office de Tourisme. L'acceptation, par le Client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables soit en annexe au contrat, soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site internet www.broceliande-vacances.com.

Article 1 - Dispositions générales

1-1 Les présentes Conditions Particulières de Vente sont régies par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009.

1-2 Le fait que l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Particulières de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

1-3 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Particulières de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

1-4 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

Article 2 – Formation du contrat

2-1 Toute réservation d'une ou plusieurs prestations proposées l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté implique l'acceptation sans restriction ni réserve du Client des présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables au comptoir et sur les pages du site internet www.broceliande-vacances.com.

2-2 L'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté vend par le biais de son site internet, au comptoir ou par téléphone diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions de vente. La commande de prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant



préalablement pris connaissance des conditions de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

2-3 L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales et particulières. Sauf cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet. Toute utilisation du site Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions de vente, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

Article 3 - Responsabilité

3-1 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 obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. L'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté 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 particulières de vente en présence de cas fortuits, des cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le Client ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

3-2 Les activités et/ou animations de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté dépendent des différents prestataires. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour la non réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

Article 4 - Réservation

4-1 Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à toute réservation effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté :

- soit par internet sur le site www.broceliande-vacances.com.
- soit par téléphone auprès de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté (02.97.22.36.43)
- soit au comptoir des Offices de Tourisme de Josselin, Ploërmel, Tréhorenteuc auprès des conseillers en séjour.

4-2 La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté. 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 de Ploërmel Communauté. En passant commande, le Client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

4-3 L'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté se réserve le droit de refuser une réservation dans le cas où les organismes officiels accrédités ne valideraient pas le mode de paiement.



Article 5 – Absence d'un droit de rétractation

Les dispositions légales de la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (articles L121-20-4 du code de la consommation). Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté, vous ne bénéficierez d'aucun droit de rétractation.

Article 6 – Tarification

6-1 Sauf mention contraire, les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour, etc.) et sont à la charge du Client.

Les tarifs ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'émission du devis. Toute modification de ces conditions (fluctuation des taux de change, taux de TVA, etc.) peut entraîner un changement de prix dont le Client sera immédiatement informé selon les positions légales réglementaires.

6-2 Les éventuelles prestations non mentionnées sur le bon de commande devront être réglées directement au prestataire concerné par le Client, avant le début de la prestation.

Article 7 – Déroulement de la prestation

7-1 Pour toute prestation, l'e-mail de confirmation fait office de facture et de bon d'échange. Vous devez l'imprimer et le conserver, il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de délivrance de la prestation.

7-2 La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté. 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.

7-3 Toute réservation est ferme et définitive (annulation cependant possible dans certains cas, voir conditions ci-après).

7-4 Pour les activités touristiques et les forfaits

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous il ne sera procédé à aucun remboursement. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le site internet de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'utilisateur par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté.

Article 8 – Règlement

Pour les réservations d'activités

Le paiement doit intervenir obligatoirement au moment de la réservation :

- En espèces : uniquement aux comptoirs des Office de Tourisme de Ploërmel Communauté (Josselin, Ploërmel ou Tréhorenteuc) ;



- Par chèque : à l'accueil de l'Office de Tourisme ou par courrier en précisant vos noms, adresse, numéro de téléphone et dates de visite ;
- Par carte bancaire : aux comptoirs des Office de Tourisme de Ploërmel Communauté ou via notre réservation en ligne (selon les prestations) www.broceliande-vacances.com/reservation.

Article 9 – Indisponibilité

9-1 Du fait du prestataire ou de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté
Si exceptionnellement, l'activité réservée n'était plus disponible, le prestataire s'engage à proposer un report de l'activité ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées. En cas de force majeure (événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable), toute activité est susceptible d'être annulée par le prestataire qui se doit d'en avertir le Client et de lui proposer un report d'activité.

9-2 Les offres proposées par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté sont valables dans la limite des disponibilités des prestataires. L'indisponibilité de la prestation réservée n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté au profit du Client.

Article 10 – Modification de réservation

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le Client d'une réservation effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté doit lui être signalée par l'un des modes suivants :

- Téléphone : +33 (0)2 97 22 36 43 suivi d'une confirmation par écrit
- E-mail : contact@broceliande-vacances.com
- Courrier : Office de Tourisme – 1 rue Georges Le Berd – 56120 Josselin

La modification d'une réservation ne peut en aucun cas aller à l'encontre ou se soustraire aux modalités d'annulation prévues au point 11.

Article 11 – Annulation

Pour les réservations d'activités touristiques :

Toute demande d'annulation ou de modification formulée par le client donnera lieu à l'application des pénalités suivantes :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation et jusqu'à 15 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10% du montant de la prestation
- Annulation entre 14 jours et jusqu'à la veille de la date de la prestation : il sera retenu 50% du montant de la prestation
- Annulation le jour même de la prestation : il sera retenu 100% du montant de la prestation

En cas de non présentation du client à la date et à l'heure de la prestation, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas de remboursements dus, ils seront effectués par virement bancaire par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté.



Article 12 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté annule la prestation, il doit en informer le Client par écrit. L'Office de Tourisme pourra être amené à faire une proposition de report de visite. En cas de refus du Client, ce dernier, sans préjugé des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé par virement bancaire, sans pénalité des sommes versées par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté selon les mêmes modalités citées à l'article 11.

Article 13 – Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 14 – Photographies

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté, figurant sur le site et sur nos supports d'information, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le site et sur nos supports d'information ne sont pas contractuelles. Même si tous les efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les prestataires présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Article 17 – Données personnelles

17-1 Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, le site www.broceliande-vacances.com a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (en cours d'attribution de numéro).

17-2 Les informations personnelles communiquées par le Client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le site internet, permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur internet grâce au logiciel de cryptage "Payzen". Une sécurité garantie par la certification PCI-DSS de la plateforme de paiement "Payzen" qui répond aux normes de sécurité en vigueur édictées par les organismes professionnels tel que le GIE cartes bancaires, Visa, Mastercard...

17-3 Les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. Les informations communiquées par le Client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur des prestations réservées. Ces informations seront considérées comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté et par les prestataires pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux Clients.

17-4 Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : Office de Tourisme de Ploërmel Communauté.



Article 18 - Assurances – Garanties

L'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté a souscrit :

- un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de la société SMACL Assurances, établi conformément aux dispositions des articles L.211-18, R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015.

- une garantie financière auprès de l'APST, établi conformément aux dispositions de l'article R.211-26 et suivants du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015.

Article 19 - Force majeure

19-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements.

19-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 20 – Litiges / Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté dans un délai de 8 jours suivant la date de prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Office de Tourisme de Ploërmel Communauté – 1 rue Georges Le Berd 56120 JOSSELIN

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme de Ploërmel Communauté s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Rennes.