



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE VISITES GUIDÉES TOURISTIQUES DE GROUPE

### Article 1 – DÉSIGNATION DU VENDEUR

L'Office de Tourisme de la culture et de l'animation de Collioure ci-après dénommée « l'Office du tourisme de Collioure » est un Établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Perpignan sous le numéro 811 017 870, dont le siège social est situé Place du 18 juin, 66190 COLLIOURE numéro de TVA intracommunautaire FR03811017870. L'Office du tourisme de Collioure est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM066160007. 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 Dourat 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 qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Téléphone : 04 68 82 15 47 ; courriel : [n.basty@collioure.com](mailto:n.basty@collioure.com) ; site internet : [www.tourisme-collioure.com](http://www.tourisme-collioure.com)

### Article 2 – CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de vente (CGV) sont applicables aux prestations touristiques commercialisées par l'Office du tourisme de Collioure (visites guidées), spécialement organisées à la demande de groupes de personnes et aux groupes scolaires et réservées à leurs membres, à compter du 1er janvier 2023. Elles ne sont applicables ni à la vente des produits proposés à la vente par la boutique de l'Office de tourisme de Collioure ni aux visites guidées ouvertes librement au public. La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1 er du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les articles R211-3 à R211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article 16.

### Article 3 – PRESTATIONS COMMERCIALISÉES

Les présentes CGV sont applicables aux visites guidées de groupe organisées par l'Office du tourisme de Collioure. Les présentes CGV ne sont applicables qu'aux visites guidées spécialement organisées à la demande d'un groupe de personnes et qui sont réservées à ses membres. Une liste non exhaustive des prestations touristiques de groupe est disponible sur demande à l'adresse [n.basty@collioure.com](mailto:n.basty@collioure.com). Les photographies illustrant les prestations ne sont pas des documents contractuels.

### Article 4 – VISITES GUIDÉES SIMPLES

#### Article 4.1 – Demande de réservation et confirmation

Étape 1 : Les demandes de réservation de visites guidées doivent être formulées par écrit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [n.basty@collioure.com](mailto:n.basty@collioure.com).

Étape 2 : A réception de la demande de réservation, L'Office de Tourisme de Collioure adresse un devis au client. Ce devis indique la prestation réservée, la date et le tarif ainsi que le nombre de participants. Les présentes CGV y sont annexées.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le client renvoie le devis signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » à l'Office du tourisme de Collioure selon les mêmes modalités que les demandes de réservation. À compter de l'envoi de la confirmation, la commande devient ferme et définitive.

#### Article 4.2 – Conditions de réservation fermes et définitives

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires, aux prestations et au nombre de participants ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par l'Office de Tourisme de Collioure. Par conséquent, la baisse du nombre de participants à une visite réservée et confirmée ne peut donner lieu à aucune réduction du prix. Il en va de même dans le cas où les participants ne seraient pas présents aux date, horaires et lieu de début de visite mentionnées dans la confirmation de la visite.

#### Article 4.3 – Annulation par le client

- Individuel au sein d'un groupe : **Pas de remboursement**
- Totalité du groupe

Délai constaté avant le début de la prestation • Entre 15 jours et la veille de la prestation : 50 % de la somme totale est retenue • Le jour de la prestation : 100% de la somme totale est retenue. Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement.

#### Article 4.4 – Facturation et condition de paiement

Un acompte de 20 % sera facturé au moment de la confirmation de la réservation. Le solde de la prestation devra être réglé au plus tard le jour de la prestation.

#### Article 4.5 – Moyens de paiement

La prestation peut être réglé par : chèque à l'ordre de Régie produits divers Collioure, virement bancaire, carte bancaire et espèces (sur place).

#### Article 4.6 – Tarifs

Les tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises et sont disponibles sur le devis et la Brochure Groupe disponible sur demande. Ils sont hors frais de transport, repas, entrées dans les sites et monuments et autres frais annexes.

### Article 5 – RETARDS

Tout retard du client entraînera la réduction du programme ou la facturation d'heures supplémentaires (sur demande du client et avec accord de l'Office de tourisme de Collioure) et ne donnera droit à aucun remboursement.

### Article 6 – ANNULATION OU MODIFICATION PAR L'OFFICE DU TOURISME DE COLLIOURE ET ÉVÈNEMENTS PARTICULIERS RENDANT L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION IMPOSSIBLE

Lorsque l'Office de tourisme de Collioure est contraint d'annuler une prestation, il en informe le client par tous moyens et le rembourse de toutes les sommes qui auraient déjà été versées. Par ailleurs, l'Office de tourisme de Collioure se réserve le droit d'annuler une prestation en cas d'événements rendant son exécution impossible, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible. Dans une telle hypothèse, l'Office de tourisme de Collioure peut proposer à ses clients une autre date de visite. L'Office de tourisme de Collioure se réserve également le droit de modifier le programme prévu en cas d'absolue nécessité. A l'inverse, le client ne peut en aucun cas annuler la prestation au motif d'événements qui affecteraient selon lui son exécution. En sa qualité de professionnel, seul l'Office

de tourisme de Collioure peut apprécier si un événement rend l'exécution d'une prestation impossible. Par conséquent, le client ne pourra pas annuler la prestation au motif d'intempéries, grèves, etc.

#### **Article 7 – CONDITIONS DE VENTE, ACCEPTATION, CONSULTATION et COMMUNICATION**

La commande de visites guidées implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions de vente. Elles sont librement consultables sur le site [ici](#). Elles peuvent également être demandées par écrit. Le client est tenu de communiquer les présentes CGV à l'ensemble des membres du groupe participant aux visites.

#### **Article 8 – NON PRÉSENTATION OU DÉPART ANTICIPÉE DE LA VISITE**

La non présentation ou le départ anticipé d'un, de plusieurs ou de l'intégralité des membres du groupe ne donne lieu à aucun remboursement. Les prestations sont intégralement facturées.

#### **Article 9 – INDEMNITÉ FORFAITAIRE ET PÉNALITÉ DE RETARD DE PAIEMENT**

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros au titre des frais de recouvrement. Tout retard de paiement donne lieu à des pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

#### **Article 10 – ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations auxquelles les présentes CGV sont applicables. Il est vivement conseillé aux Clients de souscrire un contrat d'assurance annulation après du tiers de leur choix et un contrat d'assurance couvrant leur frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

#### **Article 11 – CONSIGNES DU GUIDE ET EXCLUSION**

Les participants à la visite guidée sont tenus de respecter les consignes données par le guide. A défaut, un ou plusieurs participants peuvent être exclus par le guide sans qu'il n'y ait lieu à remboursement.

#### **Article 12 – RESPONSABILITÉS**

L'Office de tourisme de Collioure propose des prestations pour lesquelles il est l'unique interlocuteur et il répond de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de tourisme de Collioure est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide aux voyageurs en difficulté en application de l'article L.211-17-1 du même Code. Les clients sont tenus de communiquer toute non-conformité constatée lors de l'exécution de leur voyage conformément au II de l'article L. 211-16 du Code de commerce. L'Office de tourisme de Collioure ne peut être tenu responsable de leur inexécution ou de leur mauvaise exécution imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'organisation, à la fourniture et au déroulement des prestations prévues par le programme, soit un cas de force majeure. En sa qualité de prestataire, l'Office de tourisme de Collioure a le libre choix de ses partenaires. L'Office de tourisme de Collioure ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entrainerait la non réalisation du programme, pour quelques causes que ce soit. L'Office du tourisme de Collioure n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés dans les transports, hôtels, restaurants et sites visités durant le séjour.

## **Article 13 – CESSION DU CONTRAT**

Le Client peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'Office du tourisme de Collioure sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession de contrat est notamment régie par les articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme.

## **Article 14 – PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES À L'ÉGARD DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

La législation en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 est entrée en vigueur le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »),

Aussi, conformément à ce règlement l'Office de Tourisme de Collioure s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations du responsable de traitement notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées et/ou communiquées à des personnes non autorisées.

A ce titre, l'Office de Tourisme de Collioure s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet d'une vente de prestation touristique
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre d'une vente de prestation
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
  - Respecter l'ensemble des normes imposées par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) notamment en ce qui concerne les données à caractère personnel.

Pour toute information concernant le droit des personnes concernées et la politique de protection des données, il conviendra de consulter le site internet de l'Office de Tourisme de Collioure ainsi que la charte de protection des données personnelles figurant dans la rubrique « [Politique de confidentialité](#) »

## **ARTICLE 15 - RÉCLAMATIONS / LITIGES**

15-1 Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme de Collioure dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu avec le client doit être faite soit à l'Office de tourisme de Collioure durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de tourisme de Collioure, place du 18 Juin 66190 Collioure, à défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

15-2 En cas de réclamation, l'Office de Tourisme de Collioure s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

15-3 En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

## **Article 16 – DISPOSITIONS DU CODE DU TOURISME**

Article R211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1 : L'échange d'informations pré contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : 1° Les caractéristiques principales des prestations : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; 4 b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ; 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ; 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité

et ses coordonnées, dont son adresse géographique ; 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ; 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ; 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ; 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ; 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°. 5

Article R211-7 : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment : 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

#### **Article 17 – DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT**

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.