

Office de Tourisme Estuaire Tourisme

Règlement Intérieur, Ventes en Ligne valant conditions générales de vente

Article 1 : Définitions

Dans le présent règlement intérieur les mots ou expressions ci-après auront la signification suivante :

Vendeur et/ou Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme Estuaire Tourisme, Service Public Administratif, exploitant du site Terres d'Oiseaux.

N° SIRET : **243 300 811 00060**

Adresse : 2 les nouvelles possessions 33820 Braud-et-Saint-Louis

Téléphone : 05.57.32.88.80 Courriel : contact@terresdoiseaux.fr

Services et/ou Prestations : ensemble des services accessibles aux Utilisateurs sur le Site Internet, à savoir notamment : activités de loisirs, visites guidées, billetterie spectacle, animations, articles de la boutique de l'Office de Tourisme.

Site : Site Internet de l'Office de Tourisme hébergé à l'adresse suivante : <https://www.terresdoiseaux.fr> et qui permet de souscrire aux Services décrits dans les présentes Conditions.

Contenu : ensemble des messages ou commentaires, notes, générés par un Utilisateur sur le site de l'Office de Tourisme.

Utilisateur/ client/ participant : personne utilisant le site internet de Terres d'Oiseaux ou le client qui utilise la boutique en ligne de Terres d'Oiseaux, site exploité par l'office de tourisme.

Partenaire : prestataire référencé par l'Office de Tourisme et proposant une prestation à destination d'un Utilisateur. Prestation fournie sous son contrôle et sa responsabilité.

Article 2 : Objet, champ d'application

Le présent règlement intérieur s'applique pour la réservation et la vente en ligne, d'activités de loisirs, visites guidées, de billetterie spectacle, d'animations, et d'articles de boutique sur le Site de Terres d'Oiseaux.

Le présent règlement intérieur détermine les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des Prestations par le vendeur, au Client, sur son site d'information et de vente en ligne accessible à l'adresse <https://www.terresdoiseaux.fr> .

L'Office de Tourisme offre un ensemble de prestations de visites, excursions ou animations. Il référence également des professionnels du tourisme ou des loisirs, dont il commercialise les services ou produits touristiques sélectionnés.

Le présent règlement intérieur concerne les commandes et/ou réservations effectuées et réglées en ligne sur le Site Internet par l'Utilisateur.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son Site. Le règlement intérieur applicable alors est celui étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Article 3 : Exclusions

Sont exclues du périmètre du présent règlement intérieur, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Site Internet renvoie l'Utilisateur auprès de prestataires partenaires de l'Office de

Tourisme. Ces services sont exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit partenaire, en application de ses propres conditions contractuelles.

Article 4 : Information de l'utilisateur

L'utilisateur achetant une Prestation sur le Site reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ce présent règlement intérieur, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique lors de ses commandes.

En réservant, l'utilisateur accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière y compris, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont solidairement tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de communiquer à ces personnes le présent règlement intérieur en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

L'achat d'une Prestation entraîne l'entière adhésion de l'utilisateur en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, à ce règlement intérieur et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de ses dispositions.

L'utilisateur est informé que sont également applicables à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques au présent règlement intérieur, les conditions de vente des partenaires consultables avant la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation sans réserve de l'intégralité des Conditions de Vente spécifiques des Partenaires.

L'utilisateur déclare avoir pris connaissance du règlement intérieur et les accepter sans restriction ni réserve. L'utilisateur reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Il déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par l'Office de Tourisme constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 5 : Produits et services

5.1. Caractéristiques

Les produits et prestations offerts à la vente présentée sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel. Les conditions de participation pour chacune des prestations proposées par l'Office de Tourisme sont détaillées sur le site internet.

5.2. Conformité

Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché. Ils sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Article 6. Conditions d'utilisation du Site et réservation en ligne

Par le biais de ce Site, l'Office de Tourisme fournit un portail en ligne qualitatif, grâce auquel les Partenaires et L'Office de Tourisme proposent leurs Prestations à la réservation.

Pour tous les Partenaires, l'Office de Tourisme intervient seulement en qualité d'intermédiaire, facilitant la réservation de l'offre des Partenaires sur son territoire.

L'Office de Tourisme propose également sur ce Site la vente de billetterie (Visites, animations, activités, loisirs) ainsi qu'une boutique en ligne.

La solution de vente en ligne mise en place sur le site est la propriété de Welogin qui sécurise les données.

Toute commande effectuée et réglée via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'utilisateur du présent règlement ou des conditions générales des Partenaires en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des prestations pouvant être commandées figurent sur le Site. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, l'utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation.

La réservation réalisée n'est valable que pour la date et/ou la période et la prestation choisie par le client lors de la commande. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'utilisateur.

Sur ce Site, L'Office de Tourisme ne garantit pas à l'utilisateur, l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation ou le bon déroulement d'une fonctionnalité proposée, mais aussi l'absence d'interruption ou de panne lors de l'utilisation du site.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable du contenu des sites sur lequel l'utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'utilisateur. Les sites de tiers sur lesquels sont renvoyés les utilisateurs sont les seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites ainsi que le traitement de données personnelles de l'utilisateur accédant à ces sites.

Article 7. Les Partenaires

Les partenaires présents sur ce site sont soit des Prestataires d'activités, des Prestataires privés ainsi que des Associations, clairement identifiés par l'Office de Tourisme. Tous répondent à des obligations légales, et sont connus par l'Office de Tourisme.

Article 8. Conditions financières et paiement en ligne

Les prix des prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme. Cependant les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur à l'enregistrement des commandes.

Article 9. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du partenaire dont l'utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système de réservation ont force probante quant aux commandes passées par l'utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les prestations fournies à l'utilisateur sont celles figurant dans l'email de confirmation de la commande ou de la réservation, conformément au contenu des prestations telles que décrites sur le Site à la date de la commande ou de la réservation. L'Office de Tourisme invite l'utilisateur à consulter sa messagerie électronique et notamment son courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, il convient d'autoriser l'adresse suivante :

contact@terresdoiseaux.fr

Article 10. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

Article 11 : Responsabilité de l'Office de Tourisme

Les transactions réalisées par le biais du site Internet relèvent des seuls rapports du Client avec le Partenaire.

L'utilisateur reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, l'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux informations communiquées par le partenaire ni aux contrats de prestations que l'utilisateur aura conclus avec le partenaire. De ce fait, tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entière responsabilité du partenaire. L'Office de Tourisme ne garantit ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des prestations ou de leur conformité. De ce fait, l'Office de Tourisme ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par l'utilisateur.

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

Chaque prestataire est seul responsable de la prestation qu'il a vendue.

Dans les limites de la législation en vigueur, si la responsabilité de l'Office de Tourisme est retenue par la juridiction compétente envers l'utilisateur, celle-ci ne peut excéder le montant des sommes effectivement payées par l'utilisateur au titre des prestations souscrites

Article 12. Données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant. En adhérant à ce règlement valant conditions générales de vente, le Client consent à ce que l'Office de Tourisme collecte et utilise des données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant son adresse email sur le Site, le Client consent à recevoir des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par l'Office de Tourisme. Le Client pourra se désinscrire à tout instant en écrivant à l'adresse : contact@terresdoiseaux.fr.

Article 13. Réclamation

Malgré tout le soin apporté à l'organisation des prestations proposées, l'utilisateur peut soumettre une réclamation.

Eu égard à sa qualité d'intermédiaire, l'Office de Tourisme ne sera en aucun cas tenu responsable des prestations proposées et vendues par les Partenaires. En conséquence, les éventuelles réclamations ayant trait à ces Prestations devront être adressées directement au Partenaire.

Pour les prestations organisées et vendues directement par l'Office de Tourisme, l'utilisateur lui adressera ses réclamations.

Article 14 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. L'utilisateur peut effectuer le règlement par carte bancaire. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, l'utilisateur autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. L'utilisateur confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Article 15 : Annulation et remboursement

Les annulations du fait de l'Office de Tourisme feront l'objet d'un remboursement à l'utilisateur de la totalité de la transaction sans aucune pénalité.

En cas d'annulation de la commande du fait de l'utilisateur, ce dernier pourra obtenir remboursement de la transaction.

Les demandes d'annulation et de remboursement doivent être transmises par mail uniquement à l'adresse indiquée sur le billet (rubrique contact).

En revanche, aucune demande de remboursement ne pourra être acceptée par le vendeur 72 heures avant la réalisation de la prestation.

Enfin, en cas de survenance brutale de catastrophes ou de conflits, l'utilisateur peut alors résilier sa commande.

Article 16 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de l'Office de Tourisme vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes Conditions. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 17 : Circonstances exceptionnelles et inévitables

L'exécution des obligations de l'Office de Tourisme au terme des présentes est suspendue en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables qui en empêcherait l'exécution. Il avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 18 : Nullité et modification du règlement intérieur

Si l'une des stipulations du présent **règlement intérieur** était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre l'Office de Tourisme et le client.

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES ACTIVITÉS ET LA BILLETTERIE

Activités, visites, animations, spectacles, projections... Les réservations effectuées sur le site sont faites soit auprès du Partenaire, soit auprès de l'Office de Tourisme et sont établies pour un nombre défini de personnes. Les Prestations présentes sur le Site Internet dépendent des jours et heures d'ouverture des différents lieux de visites et d'activités (musées, salles de spectacle, établissements etc.).

Les offres proposées par l'Office de Tourisme ou ses Partenaires sont valables dans la limite des disponibilités. Pour se prévaloir d'un tarif réduit, l'Utilisateur doit être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des Billets.

A. Dates, horaires, disponibilités, durée des prestations

Les billets pouvant être commandés sur le Site Internet sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le Site Internet, l'utilisateur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Les prestations proposées sur le Site Internet ont lieu aux dates et heures mentionnées. (Il est conseillé au participant d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie). Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée des prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le Partenaire.

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 la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

B. Utilisation des billets

Les billets sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure s'ils sont précisés. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement. Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les Utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la Prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants par exemple, doivent avoir été signalés lors de la commande).

C. Impression des billets

Afin qu'ils soient valides, les billets aussi appelés "e-billet" doivent être imprimés sur une feuille A4 blanche vierge. L'Utilisateur pourra imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Chaque achat donnera lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un code-barres. Il pourra être vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la Prestation.

Chaque billet ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet pourra accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Le Partenaire peut refuser l'accès à la Prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression correspondante.

Le Partenaire n'est notamment pas obligé de vérifier l'identité de la personne présentant le billet imprimable permettant l'identification de l'acheteur. Le Partenaire n'est pas tenu également de vérifier l'authenticité du billet imprimable dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

D. Modification annulation

- Du fait du client

Les billets ne sont pas remboursables, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la prestation par l'utilisateur ou de non-présentation du client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En outre, en cas de réémission de Billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'utilisateur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

- Du fait du vendeur

Si avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme ou l'un de ses Partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la Prestation, ou de l'annuler, le client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Partenaire d'annuler la Prestation, un report de l'activité sera proposé au client.

Les Partenaires peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et/ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement.

L'insuffisance du nombre de participants pour certaines Prestations peut être un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme ou le Partenaire rembourse la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la Prestation.

Les événements non organisés par l'Office de Tourisme se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. L'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable dans ce cas.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation pour lequel l'Utilisateur a réservé, il accepte que l'Office de Tourisme puisse utiliser les coordonnées que l'Utilisateur a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que l'Office de Tourisme aura lui-même été prévenu par le Partenaire.

En cas de fermeture imprévue d'un Partenaire, l'Office de Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'une prestation qui n'est pas dû à son propre fait.

Au-delà d'une heure, l'interruption d'une Prestation ne peut donner lieu à un remboursement.

Si exceptionnellement, la Prestation réservée n'était plus disponible, le Partenaire ou l'Office de Tourisme s'engage, à proposer un report de la Prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

Tout remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

Les présentes conditions de vente ont pour objet d'informer tout éventuel client des conditions et modalités de vente d'articles de la boutique en ligne par l'Office de Tourisme et de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de cette vente d'articles.

A. Commande

Toute commande à la boutique en ligne de l'Office de Tourisme vaut acceptation des présentes conditions de vente consultables sur notre Site Internet.

La commande est réputée acceptée par l'Office de Tourisme dès validation du paiement. L'Office de Tourisme se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas confirmer une commande en cas de problème d'approvisionnement ou de difficulté de paiement.

B. Disponibilité des articles (boutique en ligne)

Nos produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

C. Paiement

Pour tous les achats contractés sur notre boutique en ligne, le règlement se fera exclusivement par carte bancaire. Pour toute commande et paiement en provenance de l'étranger, les frais seront à la charge du client.

D. Responsabilité

Les articles proposés par l'Office de Tourisme sont conformes à la législation française en vigueur. Les spécifications, dimensions et renseignements de toute nature ne sont qu'indicatifs et n'engagent pas l'Office de Tourisme.