



Office de
Tourisme

SERVICE GROUPES

SERVICE GROUPES

Gujan - Mestras
2024



Qui sommes-nous ?

Une sortie scolaire à préparer ? Une journée cohésion d'équipe ou un séminaire à organiser ?
Un moment jovial en famille ou entre amis à planifier ?

Nous sommes là pour vous conseiller et surtout ... on s'occupe de tout !

Notre équipe prend le temps d'étudier avec vous votre projet et vous concocte un programme comme vous l'imaginez ! Elle trouve les bonnes expériences, celles que l'on n'oublie pas.

Retrouvez toutes les informations sur les visites et les modalités de nos produits groupes dans la brochure éditée par l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras Terra Ostra !

Pourquoi faire appel à notre service ?

- Obtenez aide et conseils dans la préparation de votre circuit à la journée ou de votre séjour sur le Bassin d'Arcachon par une équipe d'experts de la destination !
- Faites établir gratuitement des devis afin d'organiser sereinement votre sortie.
- Gardez l'esprit tranquille, nous nous chargeons de tout ! Vous ne traitez qu'avec un seul interlocuteur, qui effectue pour vous toutes les réservations et le suivi de votre dossier.



SCOLAIRES / CENTRES DE LOISIRS



SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?.....	P. 1
Visites et découvertes :	P. 2 à 4
• La plage au bout des doigts	
• Les pieds dans l'eau	
• Land'art	
• Découverte sensorielle de la forêt	
Activités immersives :	P. 5 à 6
• Parc animalier et d'attractions	
Balades en bateau :	P. 7
• Le petit tour des bateliers	
Conditions générale de vente :	P. 8 à 10



Nos visites et découvertes

La plage au bout des doigts

Par les sens, et à travers divers ateliers et petits jeux, les enfants explorent la plage, le sable et sa consistance, les couleurs, la laisse de mer, les petites bêtes ainsi que tous les éléments naturels ou laissés par les humains que l'on y trouve !

Un temps pour observer, toucher, ramasser, trier et comparer ... Mais qu'est-ce que c'est ? D'où ça vient ? A quoi ça sert ? » ... Toutes les réponses sont juste là au bout des doigts !

BON A SAVOIR

- Cycle 1
- Plage de la Hume à Gujan-Mestras
- Prévoir 1h30 d'activité
- 1 seule classe par guide
- Sanitaires sur place



Les pieds dans l'eau

Les pieds dans l'eau, les mains dans la vase, à vous de trouver crabes, vers et coquillages !

Profitez de cette sortie pour partir à la découverte d'un estran sablo-vaseux à marée basse. Les enfants apprendront à toucher, attraper et observer respectueusement tous les animaux que l'on trouve en bord de mer.

BON A SAVOIR

- Cycle 1
- Plage de la Hume à Gujan-Mestras
- Prévoir environ 1h30 d'activité
- 1 seule classe par guide
- Sanitaires sur place
- Animation susceptible d'être annulée en cas de mauvais temps.



Nos visites et découvertes

Land'art

Découvrez autrement et tout en vous amusant un milieu naturel par le biais d'un mouvement artistique : le LAND'ART ! En récoltant divers éléments naturels, les enfants laissent place à leur imagination débordante pour composer en équipe, une œuvre unique qui reflète leurs envies (animal, plante, patrimoine...).

Une sortie surprenante pour prendre conscience des couleurs et des matériaux qui nous entourent.

BON A SAVOIR

- Cycle 1
- Plage de la Hume à Gujan-Mestras
- Prévoir 1h30 d'activité
- 1 seule classe par guide
- Sanitaires sur place



Découverte sensorielle de la forêt

Toucher, sentir, écouter pour s'imprégner du monde merveilleux et riche de la forêt. Cette animation, totalement axée sur les sens, permet aux plus jeunes de découvrir l'univers forestier tout en s'amusant !

Après une introduction sur le milieu qui les entoure et quelques explications sur les règles comportementales à adopter en forêt, les enfants sont très vite « plongés » dans l'animation. C'est en file indienne et le plus silencieux possible que les enfants commencent la découverte: écouter les sons, reconnaître les odeurs, ressentir le sol... Puis en petit groupe, place à la recherche de traces laissées par les animaux. Mais à qui appartiennent-elles ? Cette activité nature se termine avec des petits jeux pour reconnaître les arbres à partir de leur texture, suivis d'une activité Land'art (manipulation de l'argile).

Mais chut ! On ne vous en dit pas plus !

BON A SAVOIR

- Cycle 1
- Parc de la Chêneraie à Gujan-Mestras
- Prévoir 1h15 d'activité
- 1 seule classe par guide
- Sur l'automne
- Animation susceptible d'être annulée en cas de mauvais temps.





Nos visites et découvertes

Pour toutes informations complémentaires ou pour réserver
notre équipe commerciale est à votre écoute !

Par mail : groupes@terraostra.com

Par téléphone : 07.88.71.77.28

Nous imaginons et créons pour vous votre projet !



Nos activités immersives

Parc animalier et d'attractions

Vous souhaitez organiser une sortie de fin d'année pédagogique et amusante ? Alors direction le parc de la Coccinelle à Gujan-Mestras ! Une journée toute en couleur et inoubliable vous attend.

Et si vous commencez par la mini ferme ? Vous y découvrirez les grandes familles d'animaux de la ferme mais également de nombreuses espèces souvent méconnues du grand public.

Les enfants pourront même enjamber les barrières pour partager des moments de bonheur avec les animaux : les caresser, les nourrir et même leur donner le biberon à certains moments de la journée.



Le parc de la coccinelle c'est aussi un parc d'attractions. Des attractions à sensations avec "l'explorateur", "le train de la mine", "le splash river" ou encore "le coccitour" pour les plus téméraires, mais aussi des attractions plus douces comme "les chevaux galopants", "les coccinelles volantes" ou les montgolfières. Les trampolines, les structures gonflables et autres jeux divers permettront aux plus jeunes de se défouler!

En cas de fortes chaleurs, n'oubliez pas les maillots de bain pour profiter pleinement des jeux d'eau du parc !

Au total, plus d'une vingtaine d'attractions pour s'amuser et faire le plein de sensations !

Le petit + pour les journées d'été (Juillet/Août) : vous pourrez également profiter des spectacles de magie proposés par le parc à différents moments de la journée.

BON A SAVOIR

- Du cycle 1 à 3
- Parc de la coccinelle à Gujan-Mestras
- Prévoir 1/2 journée ou 1 journée en fonction des activités choisies
- 1 seule classe par animateur pour les activités dans la mini ferme
- D'Avril à Octobre (nous consulter pour les jours d'ouverture en fonction de la période)



Nos activités immersives

Pour toutes informations complémentaires ou pour réserver
notre équipe commerciale est à votre écoute !

Par mail : groupes@terraostr.com

Par téléphone : 07.88.71.77.28

Nous imaginons et créons pour vous votre projet !



Nos balades en bateaux

Le petit tour des bateliers

Mes premiers pas sur un bateau ! Grâce à cette activité, nous proposons aux enfants de devenir de véritables marins le temps d'une balade sur l'eau pour découvrir le Bassin d'Arcachon autrement !

Embarquez à Arcachon pour une petite balade d'une heure vers l'île aux oiseaux et ses superbes Cabanes Tchanquées ! Et si la marée le permet, vous pourrez même apercevoir les parcs à huîtres ...

Sur le chemin du retour, vous longerez le front de mer Arcachonnais pour rentrer au port !

BON A SAVOIR

- A partir de 4 ans
- Départ depuis le port d'Arcachon ou depuis la Jetée Thiers
- Prévoir 1h d'activité
- Toute l'année



Pour toutes informations complémentaires ou pour réserver
notre équipe commerciale est à votre écoute !

Par mail : groupe@terraostra.com

Par téléphone : 07.88.71.77.28

Nous imaginons et créons pour vous votre projet !

A BIENTÔT

Conditions générale de vente

Par la signature du contrat de réservation, le client du service groupes de l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra, certifie avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement et les approuve entièrement.

Article 1 - Dispositions générales

1.1 Dans le cadre du code du tourisme, le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra peut se livrer ou apporter son concours, dans l'intérêt général, et dans sa zone géographique d'intervention et plus généralement sur le Bassin d'Arcachon, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transports, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment de visites culturelles de musée ou tout autre site touristique, d'activités de loisirs, ainsi qu'à l'organisation d'événements et de manifestations diverses dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées et dès lors également que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes.

Article 2 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux prestations du service groupes. Elles s'appliquent tant aux forfaits touristiques, aux packages, qu'aux prestations sèches proposées par le service groupes, destinés aux groupes et réservés directement auprès de ce dernier dont les coordonnées sont identiques à l'Article 3 ci-après.

La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Spécifiques éventuelles s'appliquent à toute réservation passée auprès du service groupes de l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra, en son nom et au nom de ses partenaires.

Le client est invité à lire attentivement et accepter les présentes Conditions Générales de Vente, qui sont fournies lors de l'envoi du devis et automatiquement annexées à ce dernier.

Article 3 - L'organisateur / vendeur

L'ensemble des Prestations objets des présentes est organisée et commercialisées par :

L'Office de Tourisme de Gujan-Mestras - service groupes / Terra Ostra

37 Avenue de Latre de Tassigny

33470 Gujan-Mestras

Tel: +33 (0)7.88.71.77.28

Email: groupes@gujanmestras.com

Site internet: www.gujanmestras.com

SIRET: 493 568 307 00026 / Code APE: 7911Z / TVA intra communautaire: FR 30493568307

Forme Sociale: EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial)

Assurance: Responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de SMACL Assurances, 141 Avenue Salvador Allende, 79031 NIORT Cedex 9, France.

Garantie financière: ASPT, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

L'office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra est titulaire d'une licence N° immatriculation IM03318005 au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France.

Articles 4 - Informations générales

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du Code du Tourisme que les informations figurant sur nos différents supports de communication, notamment sur nos brochures et sur notre site internet peuvent faire l'objet de modifications qui seront portées à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat, étant précisé que certaines visites, animations, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés ou supprimés sans préavis. Certaines activités peuvent également être conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants.

Il peut également advenir que certaines activités proposées et indiquées sur nos différents supports de communication soient supprimées ou annulées notamment à raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ou en cas de force majeure. Ce risque, indépendamment de la volonté de l'Office de Tourisme et de ses partenaires, fait partie intégrante du contrat que le client conclut.

Par ailleurs, le service groupes décrit les hôtels et autres établissements le plus précisément possible. Toutefois en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication de nos documents.

L'Office de Tourisme, agissant au nom de ses partenaires, fait son maximum pour fournir des photos et descriptifs donnant un aperçu des prestations proposées. Ces photos ou illustrations ont pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de confort des prestations concernées.

Article 5 - Formation du contrat

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations proposées par le service groupes de l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le site internet de l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras (www.gujanmestras.com) rubrique service groupes et jointe au contrat de réservation.

Préalablement à la conclusion du contrat, le service groupes doit communiquer au client 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 mentionnés dans l'article R. 211-4 du Code Tourisme (voir article 22 des présentes).

Réservation: Toute réservation est ferme et définitive sauf en cas d'annulation dans les conditions prévues aux articles 16 et 17 des présentes Conditions Générales de Vente.

Confirmation écrite: Le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou papier avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations réservées, à fournir les conditions générales de vente et à communiquer l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.

Le client s'engage à remettre au service groupes de Gujan-Mestras / Ostra les Conditions Générales de Vente datées et signées à la signature du contrat.

Article 6 - Prix / devis

Les prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Un devis est établi en fonction de la nature du groupe et de ses participants, d'un nombre minimum de participants, d'un jour d'arrivée et de départ et des prestations choisies.

Les prix ne comprennent pas l'acheminement, le transport sur place (sauf si compris dans le contrat), la taxe de séjour en cas d'hébergement à régler au prestataire directement, les dépenses à caractères personnel.

Le prix de la prestation touristique ne pourra être modifié par le service groupes après la formation du contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du Tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la prestation touristique, en fonction des variations des prix de transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, de l'imposition de redevances et taxes différentes aux prestations proposées ou des taux de change en rapport avec le contrat. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres. En aucun cas le client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du contrat.

Les prix catalogue n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors de la réservation, toute situation économique pouvant influencer les tarifs.

Les prix comprennent les frais d'organisation; cette dernière englobe la négociation entre le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra et les prestataires, la mise en place des conventions de partenariat, la conception du produit, le suivi du dossier, les assurances contractées par l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra.

Article 7 - Réservation

La réservation devient ferme par l'envoi du contrat de réservation signé et complété par le client, la signature des Conditions Générales de vente et du règlement de 30% du montant du contrat par virement bancaire. Pour les établissements publics compte tenu des spécificités de la comptabilité publique, l'acompte n'est pas demandé mais un "bon de commande" émis par l'établissement sera nécessaire.

L'envoi devra être adressé au Service groupes de l'Office de Tourisme - 37 avenue de Latre de Tassigny - 33470 Gujan-Mestras ou bien par mail à groupes@gujanmestras.com.

Toute réservation ne pourra être assurée par le service groupes qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service.

Le client devra communiquer par écrit l'effectif définitif de participants au service groupes au minimum 7 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation. Le nombre de participants définitif devra être conforme au minimum et maximum de communication du nombre de participants prévu au contrat. A défaut de communication du nombre de participants ou en cas de non respect des minimums et maximums prévus au contrat, le service groupes se réserve le droit de résilier le contrat sans indemnité au client.

Article 8 - Conditions de réalisation des prestations

8-1 La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

8-2 Les horaires indiqués sont à respecter strictement afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Le client est tenu de contacter directement le prestataire pour l'informer de tout retard ou demande de modification d'un horaire. En cas de demande formulée en ce sens ou de retard, en particulier sans information préalable de la part du client, la prestation concernée est garantie selon le bon vouloir du prestataire et sa durée pourra être réduite. En cas d'impossibilité pour le prestataire d'attendre le client retardataire, celui-ci sera de proposer un report d'activité. Si aucun horaire ou date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Le client n'est fondé à obtenir aucune indemnisation si à raison de son retard, la durée de la prestation a été réduite.

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis mentionné au contrat pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour ces motifs ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra.

8-3 La nature et composition du groupe doivent être conformes à celles annoncées par le client lors de la signature du contrat.

8-4 Le client s'engage au nom de son groupe à respecter les consignes de sécurité données par le prestataire en charge de l'activité réservée. Le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra ne sera en aucun cas responsable d'un quelconque problème survenu en marge du groupe ou occasionné par un participant n'ayant pas suivi le groupe ou ayant un comportement inapproprié ou qui a raison d'un refus de respect des consignes de sécurité n'a pas été autorisé à participer en totalité ou partiellement aux activités par le prestataire encadrant.

Article 9 – Suppléments et modifications par le client

Toute prestation non prévue dans le forfait devra être réglée sur place ou fera l'objet d'un nouveau contrat de dernière minute. Le client ne peut, sauf accord du service groupe, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées par le service groupes restent à la charge du client. En cas de non-utilisation du fait du client, les bons d'échange ne seront pas remboursés.

Article 10 – Modalités de règlement

Un acompte de 30% du contrat est à verser au service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra à la signature du contrat par virement bancaire. La réservation ne sera validée qu'à partir de ce moment là. En l'absence de ce versement, l'option ne sera pas conservée. Pour les établissements publics l'acompte n'est pas demandé mais un "bon de commande" émis par l'établissement sera nécessaire.

Le solde devra être réglé à réception de la facture envoyée par l'Office de Tourisme au client, une fois la ou les prestations effectuées et éventuellement ajustée en fonction du nombre final de participants.

Le client s'engage à régler sa facture dans les plus brefs délais et après avoir reçu le titre exécutoire émis par le Trésor Public par:

- virement bancaire ou administratif
- Par carte bancaire (excepté la carte du réseau "American Express").

Article 11 – Bons d'échange

Une fois le contrat de réservation signé et au plus tard une semaine avant la date de la prestation, le service groupes adresse au client des bons d'échange correspondant à chaque prestation réservée, que celui-ci devra remettre aux différents prestataires. Les bons d'échange mentionnent, la date, l'heure, la nature de la prestation avec descriptif et le nombre de participants. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage, resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 12 – Absence de droit de rétractation

L'article L.221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autre que d'hébergement résidentiel, de services de transports de biens, de location de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 13 – Modification par le service groupes de l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, le service groupes se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, après en avoir été informé par le service groupes par tous moyens:

- soit résilier son contrat et obtenir, le remboursement immédiat des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supporté si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telles que définies à l'article 16 des présentes conditions générales de vente;

- soit accepter la modification ou la substitution de prestation proposée par le service groupe, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client après la prestation. L'acceptation du client sera reconnue d'office s'il ne s'est pas manifesté dans les 48h ouvrés.

Article 14 – Modification du nombre de participants

Le contrat mentionne soit un nombre déterminé de participants soit une fourchette avec un minimum et un maximum. Dans ce cas, le client confirme le nombre définitif par mail ou par courrier 7 jours ouvrés avant la date de la première prestation.

Dans le cas où le nombre de participants, présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si le service groupes n'a pas été informé par écrit (mail ou courrier) 7 jours ouvrés avant la date de la prestation. C'est le nombre de personnes précisé sur le contrat qui sera facturé.

Dans le cas où le nombre de participants serait supérieur à celui indiqué dans le contrat de réservation, le tarif de la prestation sera proportionnellement augmenté, sur la base du tarif individuel mentionné sur la réservation. Le service groupes peut refuser cette augmentation si les prestataires ne sont pas en mesure d'y faire face.

Article 15 – Cession du contrat par le client

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer le service groupes de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 16 – Annulation du fait du client

Toute annulation par le client partielle ou totale doit être notifiée par lettre recommandée au service groupes ou bien par mail s'il s'agit d'une annulation de dernière minute. Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux prestataires ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

En cas d'annulation, pour les prestations à la journée, les sommes exigibles seront les suivantes:

- Au-delà de 30 jours, les versements déjà perçus par l'Office de Tourisme seront intégralement reversés à l'exception des frais d'organisation qui seront conservés par l'Office de Tourisme dans leur intégralité.
- Entre 15 et 30 jours avant la date d'exécution du contrat, 30% du montant des prestations prévues et l'intégralité des frais d'organisation figurant sur le contrat de réservation.
- Entre 14 et 8 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation, 50% du montant des prestations prévues et l'intégralité des frais d'organisation figurant sur le contrat de réservation.
- Moins de 8 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation ou non présentation, 100% du montant total figurant sur le contrat de réservation.

En cas d'annulation, pour les séjours, les sommes exigibles seront les suivantes:

- Au-delà de 6 mois, les versements déjà perçus par l'Office de Tourisme seront intégralement reversés à l'exception des frais d'organisation qui seront conservés par l'Office de Tourisme dans leur intégralité.
- Entre 6 mois et 31 jours avant la date d'exécution du contrat, 30% du montant des prestations prévues et l'intégralité des frais d'organisation figurant sur le contrat de réservation.
- Entre 30 jours et 21 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation, 50% du montant des prestations prévues et l'intégralité des frais d'organisation figurant sur le contrat de réservation.
- Entre 20 jours et 8 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation, 75% du montant des prestations prévues et l'intégralité des frais d'organisation figurant sur le contrat de réservation.
- Moins de 8 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation ou non présentation, 100% du montant total figurant sur le contrat de réservation.

Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement. Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs. Dans tous les cas, le service groupes conservera sa rémunération.

Si le client a contracté une assurance annulation, il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues dans le contrat d'assurance.

Article 17 – Annulation du fait du vendeur

17-1 annulation avant départ

Dans le cas où le service groupes annule les prestations avant le départ du client, ce dernier en est informé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé réception. Le client obtiendra alors le remboursement immédiat des sommes versées.

17-2 annulation en cours d'exécution de la prestation

Lorsqu'en cours d'exécution du contrat, après départ du client, le service groupes se trouve dans l'impossibilité de fournir la totalité ou une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, le service groupes peut proposer une prestation de remplacement à celle initialement prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix.

L'office de Tourisme / Terra Ostra en accord avec le prestataire se réserve le droit d'annuler ou de modifier toute prestation susceptible de mettre en danger la sécurité du client du fait d'événements indépendants de sa volonté (tempête, violentes intempéries, etc...). Dans ce cas, la prestation ne sera pas facturée au client et les sommes déjà perçues en acompte restituées (se référer à l'article 18 présentes conditions).

Article 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Article 19 – Assurance

L'Office de Tourisme / Terra Ostra a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de SMACL 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.

Le client est responsable et garantit l'Office de Tourisme de tous les dommages survenant de son fait ou du fait des participants (dommages matériels et dommages causés aux tiers notamment). Il est invité à souscrire un contrat d'assurance, notamment une assurance responsabilité civile et dommages, couvrant les conséquences de ses activités.

Le prix fixé par l'Office de Tourisme / Terra Ostra ne comprend aucune assurance. Le service groupes remettra au client les coordonnées de plusieurs assurances annulation avec le contrat de réservation et celui-ci pourra sans lien avec l'Office de Tourisme décider de contracter avec l'une d'elles dans les conditions définies par celles-ci.

Article 20 – Réclamations / litiges

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste du service groupes, les données conservées dans le système d'information, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par le service groupes, ont force probante quant au devis passé et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le service groupes constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le service groupes de l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité du service groupes dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu avec le client doit être faite soit directement sur place au service groupes durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé réception au service groupes, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation à l'adresse suivante:

Service groupes - Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra
37 Avenue de Latre de Tassigny
33470 GUJAN-MESTRAS

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par le service groupes.

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme / Terra Ostra s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de la réclamation, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant le site internet: www.mtv.travel ou à MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

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 du ressort géographique du siège de l'Office de Tourisme.

Article 21 – Données personnelles

21-1 Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, le service groupes, collecte les données à caractère personnel suivantes: prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

21-2 But poursuivi

La collecte des données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de Tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes:

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès du service groupes
- Gestion des contrats et réservations (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients.
- Communications commerciales et prospection, animation.

21-3 personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein du service groupes de l'Office de Tourisme de Gujan-Mestras / Terra Ostra sont les suivantes: les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme, participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

21-4 Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec le service groupes, sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

Le service groupes de l'Office de Tourisme / Terra Ostra met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques e matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

21-5 Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur d'un droit d'interrogation, d'accès, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données au service groupes de l'Office de Tourisme, 37 Avenue de Latre de Tassigny, 33470 Gujan-Mestras, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

A tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

21-6 Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant: <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 22 – Contact en cas d'urgence

En cas d'urgence survenant au cours de l'exécution du séjour ou de la prestation et ne permettant pas d'attendre la réouverture des bureaux de l'Office de Tourisme, contacter le 07.88.71.77.28.

Article 23 – Langue

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 24 – Responsabilité de Terra Ostra

24-1 responsabilité de plein droit

L'Office de Tourisme / Terra Ostra est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme / Terra Ostra peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

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.

24.2 Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme / Terra Ostra serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.