



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION**

### **Plateforme de réservation en ligne**

### **Version 01.09.2018**

#### **1. Préambule**

Les présentes conditions générales d'utilisation, qui sont susceptibles d'être modifiées de façon ponctuelle, s'appliquent à tous nos services, disponibles directement ou indirectement (par le biais de nos partenaires) en ligne, par e-mail ou par téléphone. En accédant à notre plate-forme de réservation internet, en y effectuant des recherches, en l'utilisant et/ou en y effectuant une réservation, vous déclarez avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation, en comprendre la portée et les accepter. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires, lesquelles sont indiquées dans le descriptif des prestations à la vente.

L'Utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, 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.

Si l'une des dispositions de ces conditions générales d'utilisation est ou devient invalide, non-exécutoire ou non-contraignante, vous demeurez lié par toutes les autres dispositions établies dans ces conditions.

L'Office de Tourisme et des Congrès d'Antibes-Juan-les-Pins (ci-après dénommé l'Office de Tourisme et des Congrès) se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Aucune condition particulière, ni autres conditions générales émanant de l'utilisateur ne peuvent, sans accord express de L'Office du Tourisme et des Congrès prévaloir sur les présentes conditions. Toute condition contraire posée par l'utilisateur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à L'Office de Tourisme et des Congrès quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que L'Office de Tourisme et des Congrès ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Nous vous recommandons fortement d'imprimer une copie de ces termes et conditions afin de conserver une référence.

#### **2. Étendue de notre service**

Par le biais de cette plate-forme Internet, l'Office de Tourisme et des Congrès et ses partenaires (de distribution) affiliés fournissons un portail en ligne grâce auquel peuvent être proposés à la vente :

- tous les types d'hébergements temporaires proposant leurs chambres à la réservation, et grâce auxquels les visiteurs de la plate-forme internet peuvent effectuer une réservation dans ces mêmes établissements.
- des activités de loisirs, services, animation, transfert ou prestation de restauration proposée par l'Office de Tourisme et des Congrès directement ou par ses prestataires partenaires
- l'inscription à un congrès

### **3. Tarifs**

---

Les tarifs proposés sur notre plate-forme Internet comprennent la TVA et toutes les autres taxes (soumises à modification), sauf mention contraire sur notre site Internet ou sur l'e-mail de confirmation de réservation, et hors taxe de séjour.

Les prix des Prestations sont susceptibles de révision tant à la hausse qu'à la baisse en cas de variation du montant des taxes et des taux de change.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, ces variations ne seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix sans préjudice du droit pour l'Utilisateur de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article R. 211-11 du Code du tourisme.

Le prix des prestations réservées correspondra au prix affiché en ligne, sauf en cas d'erreurs manifestes.

Les prix peuvent changer en tout temps, toutefois, ces changements n'ont aucun impact sur les réservations de prestations déjà réalisés. Malgré les efforts continus certains services peuvent parfois apparaître sur le site Web au mauvais prix. L'Office de Tourisme et des Congrès se réserve le droit de corriger toute erreur de prix sur la plate-forme internet et/ou sur les réservations en attente affichant le prix erroné. Dans de telles circonstances, nous vous proposerons de conserver votre réservation en attente et de payer le prix rectifié ou de l'annuler sans pénalité. L'Office de Tourisme et des Congrès n'est aucunement tenu de fournir des services à un prix incorrect (inférieur), même si vous avez reçu une confirmation de réservation.

Concernant les tarifs hébergement, ceux-ci sont garantis jusqu'à la date limite de réservation indiquée sur la plateforme de réservation. Passé cette date, les hébergeurs pourront disposer de l'allotement de chambres non utilisé concernant leur établissement, fonction de leurs disponibilités, et pourront appliquer des tarifs pouvant différer à tout moment fonction de l'occupation de l'établissement pour les chambres qu'ils souhaitent laisser à la vente sur la plate-forme de réservation.

### **4. Modalités de paiement**

---

Le paiement en ligne par l'Utilisateur s'effectue exclusivement par cartes bancaires.

Les cartes acceptées pour le paiement sur le site sont celles des réseaux CARTE BLEUE/VISA et EUROCARD/MASTERCARD.

Si l'utilisateur se trouve dans l'incapacité de régler par carte bancaire, il pourra régler sa réservation par chèque (domicilié en France) ou virement. Dans ce cas, le règlement doit parvenir au Bureau des Ventes de l'Office du Tourisme dans les 7 jours suivant la validation du formulaire de réservation et dans un délai de 30 jours maximum avant le début de la prestation. Sans respect de ces délais, les réservations peuvent être annulées par le Bureau des Ventes (sans avertissement ou avis de défaut préalables) si le ou les montants demandés ne sont pas reçus.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine géographique, sont payables en euros. Les frais de change sont à la charge de l'Utilisateur.

Le compte bancaire de l'utilisateur sera débité du montant total de la commande dès la validation finale de la transaction.

L'Utilisateur recevra, à l'issue de chaque transaction, un justificatif de réservation et paiement

## 5. Retard

---

Pour les réservations de visites et activités, en cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prendre contact avec le Bureau des Ventes ou le prestataire.

En cas de retard, la prestation sera écourtée d'une durée équivalente au retard sans donner droit à un quelconque remboursement même partiel, ou, sous réserve d'accord et disponibilité du prestataire, pourra être rallongée d'autant.

## 6. Annulation

---

En effectuant une réservation de prestation, vous reconnaissez avoir lu et accepté les conditions d'annulation et de non-présentation.

Veuillez noter que certaines prestations ne permettent pas d'annuler ou de modifier la réservation. Vous êtes donc invité à prendre connaissance des conditions de ventes de chaque prestation indiquées dans le descriptif avant d'effectuer votre réservation.

Les réservations exigeant un prépaiement peuvent être annulées par le Bureau des Ventes (sans avertissement ou avis de défaut préalables) si le ou les montants demandés ne sont pas reçus dans leur totalité à la date de paiement convenue, selon les conditions de paiement de l'établissement et de réservation correspondantes. Vous serez considéré responsable de tout retard de paiement, toutes coordonnées bancaires, de carte de crédit ou de débit, erronées ou non valides, ou tous fonds insuffisants et ne pourrez prétendre à aucun remboursement d'un prépaiement (non remboursable) sauf indication contraire dans les conditions de (pré)paiement et d'annulation de l'établissement.

Le retard dans le pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, entraînant un défaut d'enregistrement n'est pas exonératoire pour l'Utilisateur des conditions financières d'annulation prévues dans les présentes Conditions Générales.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre connaissance des formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Si notamment du fait du non respect de ces formalités administratives et sanitaires, l'Utilisateur se trouvait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, le prix payé ne pourrait en aucun cas être remboursé.

La confirmation de la commande, qui en reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) Prestation(s) commandé(es) et le prix, sera disponible en fin de transaction, et il est recommandé à l'Utilisateur d'en imprimer une copie.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par l'Office de Tourisme et des Congrès constituent la preuve de l'intégralité des commandes passées entre ce dernier et les Utilisateurs.

**Toute annulation ou demande de modification doit être adressée par email au Bureau des Ventes de l'Office de Tourisme et des Congrès :**

**ventes@ajlp-congres.com.**

**Tél : 00 33 (0)4 22 10 60 19 ou 00 33 (0)4 22 10 60 41**

Concernant les réservations d'hébergement, à moins de 7 jours ouvrables avant votre date prévue d'arrivée dans l'établissement réservé, toute modification ou annulation de réservation doit être transmise au Bureau des Ventes de l'Office de Tourisme et des Congrès **ainsi qu'à l'établissement hôtelier.**

Dans tous les cas, toute demande écrite de modification ou annulation de réservation devra faire l'objet d'un accusé de réception par le Bureau des Ventes ou l'établissement hôtelier pour validation.

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, l'Utilisateur sera informé de cette indisponibilité et le fournisseur pourra fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Dans le cas contraire, l'Utilisateur pourra obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées pour le bien ou service commandé.

Dans ce cadre, la résiliation ou la modification de prestations n'ouvre droit à aucune indemnisation à la charge ou au bénéfice de l'une ou l'autre partie.

#### Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants :

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, les conditions particulières de ventes du partenaire extérieur s'appliquent.

#### Cas de force majeure :

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, de l'exécution d'une ou de plusieurs prestations, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Les conditions de ventes de chacun des prestataires réservés s'appliqueront en cas de force majeure.

#### Frais d'annulation des prestations d'hébergement :

A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation, toute modification de durée de séjour ou toute annulation de réservation entraîne la perception d'une indemnité d'un montant correspondant à :

- De 30 jours à 15 jours avant la date d'arrivée : 50% du montant du séjour annulé est facturé
- De 14 jours à la date d'arrivée et no-shows : 100 % du montant du séjour annulé est facturé

#### Frais d'annulation des prestations hors hébergement

A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation (descriptif de prestation ou conditions de vente), les prestations réservées ne pourront être remboursées en cas d'annulation par l'Utilisateur.

#### Remboursement :

Dans tous les cas (prestations hébergement et prestations hors hébergement), en cas de remboursement de prestations accordé à l'Utilisateur dans le cadre des conditions d'annulation, les sommes préalablement versées seront re-créditées sur le compte (correspondant à la carte bancaire utilisée lors de la commande pour les règlements par carte bancaire) et le remboursement ne pourra intervenir qu'au profit de l'acheteur initial de la prestation.

En cas d'annulation du fait de l'Utilisateur, les frais bancaires éventuels d'encaissement (lors du règlement de la prestation par carte bancaire) ou de virement sont à la charge de l'Utilisateur.

Le remboursement des prestations annulées s'effectue vis-à-vis de l'Utilisateur des prestations selon les règles de l'Office de Tourisme et des Congrès,

---

## **7. Inscriptions congrès**

Concernant l'inscription au congrès, les conditions de vente et annulation définies par l'organisateur sont précisées sur la page de règlement à l'issue des réservations de prestations, avant validation de votre paiement. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance avant confirmation définitive de vos réservations.

## **8. Prestation d'hébergement**

---

### Possession des chambres

Il est rappelé que, le plus souvent, les chambres ne sont disponibles qu'à partir de 15 heures et qu'elles doivent être libérées avant 12 heures, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit avec un lit double.

### Classification

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur la plateforme de réservation correspond aux nouvelles normes de classement établies selon le référentiel élaboré par Atout France.

L'hôtel de tourisme peut faire l'objet d'un classement (exprimé en nombre d'étoiles), quel que soit le nombre de chambres. Le classement n'est pas obligatoire. Il a lieu à la demande de l'exploitant de l'hôtel. Les hôtels sont classés en 5 catégories de 1 à 5 étoiles, définies en fonction de critères fixés dans un tableau de classement.

### Taxe de séjour

La taxe de séjour doit être payée par l'Utilisateur qui loge dans l'un des hébergements suivants : hôtel, résidence de tourisme, meublé de tourisme, chambre d'hôtes, village de vacances, camping, port de plaisance, autre type d'hébergement (par exemple en auberge de jeunesse).

Elle est due par personne et par nuit et son tarif dépend du type et de la catégorie d'hébergement.

Le montant de la taxe de séjour relative à votre réservation hébergement sera à régler à l'établissement hôtelier, à votre départ.

## **9. Sécurisation et données personnelles**

---

### Sécurisation des paiements

Ce site fait l'objet d'un système de sécurisation des paiements utilisant le procédé de cryptage SSL garantissant la totale confidentialité des informations bancaires de l'Utilisateur.

Cette technologie ne comporte pas de risque de piratage. Les informations relatives au paiement sont cryptées depuis votre ordinateur jusqu'au serveur de la banque.

L'Office de Tourisme et des Congrès utilise pour lesdits paiements la solution PPS fournie et élaborée par la société PAYBOX.

### Données personnelles

Dans le cadre du processus de commande, l'Utilisateur pourra être amené à communiquer certaines données à caractère personnel lesquelles pourront être utilisées par l'Office de Tourisme et des Congrès dans le cadre de la gestion et du suivi de sa commande. Ces données seront conservées par l'Office de Tourisme et des Congrès à des fins de sécurité, et seront utilisées à chaque connexion de l'Utilisateur afin d'améliorer la rapidité du service.

Ces informations et données sont également conservées dans le compte personnel de chaque Utilisateur par l'Office de Tourisme et des Congrès afin de pouvoir répercuter au mieux les informations transmises par les organisateurs notamment dans l'hypothèse d'un report ou de l'annulation de la prestation relatif à la commande de l'Utilisateur.

L'Office de Tourisme et des Congrès recommande de vérifier le filtre anti-spam de votre messagerie, afin d'assurer la bonne réception des mails de confirmation qu'il pourrait être amenée à adresser.

En outre, ces données sont également utilisées afin de permettre à l'Office de Tourisme et des Congrès d'améliorer et personnaliser ses services notamment au travers de newsletters (lettre d'information) lesquelles pourront être adressées à l'Utilisateur si ce dernier le souhaite et l'autorise.

Si l'Utilisateur souhaite refuser l'envoi de newsletters ou se désabonner, il pourra le signifier à tout moment en adressant un courrier électronique au Bureau des Ventes de l'Office de Tourisme et des Congrès : ventes@ajlp-congres.com.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant.

---

## **10. Contacter le Bureau des Ventes de l'OTC**

Le Bureau des Ventes peut être joint par téléphone, du lundi au vendredi de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h au numéro de téléphone suivant : 00 33 (0)4 22 10 60 19 ou 00 33 (0)4 22 10 60 41  
Ou par email : ventes@ajlp-congres.com.

---

## **11. Photos et illustrations**

Les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Utilisateur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Utilisateur la catégorie d'hébergement ou le degré de confort. Ces photos ne sont en aucun cas contractuelles.

---

## **12. Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur la plate-forme internet. L'Utilisateur peut souscrire à titre personnel un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

---

## **13. Réclamations**

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à l'Office de Tourisme et des Congrès qui les collecte au nom et pour le compte des Partenaires, dans les 30 jours suivants la fin du séjour :

- par e-mail à l'adresse suivante : ventes@ajlp-congres.com

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à l'Office de Tourisme et des Congrès ou auprès du Partenaire au cours du séjour afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par l'Utilisateur.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance de l'Utilisateur pendant la durée du séjour.

---

## **14. Responsabilités et garanties**

### Pour le site internet

Aucune garantie n'est donnée à l'Utilisateur s'agissant de :

- l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation sur le Site ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité quelconque proposée sur le Site ; ou de
- la possibilité de corriger ces anomalies, erreurs ou bugs ; ou de
- l'absence d'interruption ou de panne dans le fonctionnement du Site ; ou de
- l'éventuelle compatibilité du Site avec un matériel ou une configuration particulière.

En aucun cas, l'Office de Tourisme et des Congrès ne sera responsable des dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'une chance...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les fonctionnalités du Site.

En tout état de cause, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

### Pour les Prestations

L'organisation et le déroulement des prestations sont soumis à la seule responsabilité des prestataires partenaires.

En conséquence, la responsabilité de l'Office de Tourisme et des Congrès ne saurait être engagée en cas d'annulation, de report, de modification du déroulement, de modification du lieu de la prestation et plus généralement de toutes décisions du prestataire affectant le déroulement de la prestation.

Conformément à la législation en vigueur, article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, l'Office de Tourisme et des Congrès est responsable de plein droit, à l'égard de ses clients, de la bonne exécution des obligations résultant de contrats conclus à distance. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Chaque prestataire détermine le règlement intérieur propre à l'organisation de la prestation réservée, lequel s'applique de plein droit à sa clientèle. Ce règlement est communiqué par le prestataire au client soit directement, soit au travers de son site, soit directement sur le lieu de l'évènement.

Sauf dispositions légales contraires l'Utilisateur reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, l'Office de Tourisme et des Congrès ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de Prestations que l'Utilisateur aura conclu avec un ou plusieurs Partenaire(s).

## **15. Droit applicable**

La vente de prestations effectuée au travers de la plate-forme internet de l'Office de Tourisme et des Congrès est soumise à la loi française. En cas de litiges, ces derniers relèveront de la compétence des tribunaux français.