

Algemene verkoopvoorwaarden met betrekking tot door ‘Sud Vendée Littoral Tourisme’ verkochte toeristische diensten

Artikel 1. Inleidingsclausule

Artikel 1.1. ‘Sud Vendée Littoral Tourisme’ is het toeristenbureau van de zuidelijke kust van de Vendée

De lokale staatsonderneming naar Frans recht [Société publique locale - SPL] ‘Sud Vendée Littoral Tourisme’ heeft, als lokale toeristische organisatie, ten doel de initiatieven van het doelpubliek, klanten en potentiële Klanten van de bestemming te vergemakkelijken. Zo biedt de SPL een keur aan informatie en/of zorgt zij voor de dienstverlening die nuttig is voor de organisatie en het verloop van een verblijf of een excursie op het grondgebied van de zuidelijke kust van de Vendée (of een grondgebied in de buurt daarvan in verband met het verblijf of de excursie van de Klant).

Artikel 1.2. Omschrijving van de verkoper

Het toeristenbureau ‘Sud Vendée Littoral Tourisme’, een lokale staatsonderneming, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van La Roche-sur-Yon onder SIRET-nummer 817 665 490, met hoofdkantoor in Saint-Michel-en-l'Herm: ‘Sud Vendée Littoral Tourisme’ - Bâtiment intercommunal – Rond-point La Delphine – 4, route de Luçon – 85580 SAINT-MICHEL-EN-L’HERM, vertegenwoordigd door de heer Patrick JOUIN, algemeen directeur.

Telefoon: +33 (0)2 51 56 37 37- e-mailadres: info@sudvendeelittoral.com

Inschrijving in het register van reis- en verblijfsaanbieders: nr. IM 085160004

Financiële borgstelling: Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) – 15 avenue Carnot – 75017 PARIJS

Beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar: GAN Assurances – 8-10 rue d’Astorg – 75008 PARIJS

Hierna te noemen ‘Toeristenbureau’

Artikel 1.3. Voorwerp

Het doel van deze algemene verkoopvoorwaarden is om de rechten en plichten van partijen te definiëren in het kader van de marketing door het Toeristenbureau van toeristische diensten die rechtstreeks door het Toeristenbureau of door partnerdienstverleners worden verleend aan personen die consumenten of niet-handelaren zijn in de zin van de Franse consumentenwet of personen die reizigers zijn in de zin van de Franse toerismewet en die de rechtsbevoegdheid hebben om een overeenkomst te sluiten (hierna te noemen ‘Klant(en)’).

Zij maken deel uit van het systeem voor de verkoop van reizen en verblijven zoals vastgesteld in:

- Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen,

- besluit nr. 2017-1717 van 20 december 2017 tot omzetting van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, en het uitvoeringsbesluit daarvan nr. 2017-1871 van 29 december 2017.

Artikel 1.4. Gebruikte definities

Klant: een natuurlijk persoon die een consument of een niet-handelaar is in de zin van de Franse consumentenwet, of een reiziger in de zin van de Franse toerismewet, die een overeenkomst sluit met het Toeristenbureau in het kader van deze algemene verkoopvoorwaarden.

Dienst: reis- of pakketreisdienst in de zin van artikel L. 211-1 van de Franse toerismewet.

Onlineovereenkomst: overeenkomst die wordt gesloten in het kader van de aankoop van dienst(en) op de website van het Toeristenbureau www.sudvendeelittoral.com en/of op de website van het openluchtmuseum 'Maison du maître de digues' www.maisondumaitrededigues.fr.

Overeenkomst op afstand: elke overeenkomst die tussen een handelaar en een consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument, door het exclusieve gebruik van een of meerdere middelen voor communicatie op afstand tot aan de sluiting van de overeenkomst, met uitzondering van de website van het Toeristenbureau.

Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan om er later naar te kunnen verwijzen gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd en waarmee een identieke reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk is (artikel L. 121-16 van de Franse consumentenwet).

Daarmee gelijkgesteld document: 'daarmee gelijkgestelde documenten' zijn documenten die door het Toeristenbureau worden uitgegeven en/of aan de Klant worden overhandigd en waarmee volledige toegang tot het gekochte aanbod mogelijk is (zoals een waardebon, voucher of tegenstempel).

Artikel 2. Toepassingsgebied en precontractuele informatie

Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van rechtswege van toepassing op de door de Klant aangekochte diensten:

- aan de balie van de volgende verkooppunten: de VVV-kantoren in LUÇON (85400), L'AIGUILLON SUR MER (85460), LA FAUTE SUR MER (85460) en CHAILLÉ LES MARAIS (85450), en de VVV-kantoren in SAINTE-HERMINE (85210), MAREUIL-SUR-LAY (85320) en SAINT-MICHEL-EN-L'HERM (85580),
- online op de website van de bestemming www.sudvendeelittoral.com,
- online op de website van het openluchtmuseum 'Maison du maître de digues' <https://www.maisondumaitrededigues.fr>.

Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de datum van aankoop of registratie.

De Klant erkent vóór het plaatsen van de bestelling en/of het sluiten van de overeenkomst op leesbare en begrijpelijke wijze op de hoogte te zijn gesteld van deze algemene en bijzondere verkoopvoorwaarden en van alle in artikel L. 221-5 van de Franse consumentenwet en artikel R. 211-4 van de Franse toerismewet.

De Klant erkent bovendien dat hij het formulier heeft ontvangen dat in toepassing van het decreet van 1 maart 2018 "tot vaststelling van het model van het informatieformulier voor de verkoop van reizen en verblijven" zoals gehecht aan deze algemene verkoopvoorwaarden (formulieren die toegankelijk zijn op het 'pro'-gedeelte van de website) www.sudvendeelittoral.com):

- voor een pakketreis die online (formulier 1A), in persoon (formulier 1B) of telefonisch (gewijzigd formulier 1B) wordt verkocht,
- voor een reisdienst die door de SPL wordt geproduceerd (zoals: Maison du maître de digues) die online (formulier 2B), in persoon of per telefoon (formulier 2C) wordt verkocht.

- voor een niet door de SPL geproduceerde reisdienst voor vervoer, accommodatie, autoverhuur of overige reisdiensten die online (formulier 2B), in persoon of telefonisch (formulier 2C) worden verkocht.
- voor een niet door de SPL geproduceerde reisdienst, en met uitzondering van vervoer, accommodatie of autoverhuur of overige reisdiensten, die online (formulier 2E), in persoon of telefonisch (formulieren 1D+2C) wordt verkocht.

Artikel 3. PRIJZEN

Artikel 3.1. Definitieve prijs en bijkomende belastingen

De definitieve prijs wordt vermeld in euro's, inclusief alle belastingen (waaronder btw).

In bepaalde gevallen kunnen echter aanvullende vergoedingen of diensten rechtstreeks aan de dienstverlener worden betaald, met inbegrip van lokale belastingen zoals toeristenbelasting in geval van seizoensverhuur.

Deze extra vergoedingen of diensten zijn niet inbegrepen in de definitieve prijs. Bovendien is er geen verzekering inbegrepen in de definitieve prijs.

Artikel 3.2. Betalingsvoorwaarden

De betaling van de diensten geschiedt uitsluitend overeenkomstig de volgende voorwaarden:

- in geval van verkoop aan de balie: contant, per bankcheque, per ANCV-cheque of per creditcardbetaling;
- in geval van onlineverkoop: met een beveiligde bankkaart (3D secure), een gratis betalingssysteem door middel van authenticatie, specifiek voor elke bank, via een mobiel telefoonnummer of e-mailadres dat de Klant eerder aan zijn bank heeft verstrekt.

De Klant garandeert aan het Toeristenbureau bij de bevestiging van de overeenkomst dat hij over de nodige vergunningen beschikt om de door hem gekozen betalingswijze te gebruiken. Het Toeristenbureau behoudt zich het recht voor om het beheer van de reserveringen en de uitvoering van de diensten op te schorten in geval van weigering van de toestemming tot betaling met een creditcard van officieel erkende instanties of in geval van niet-betaling van een uit hoofde van de overeenkomst verschuldigd bedrag.

In het bijzonder behoudt het Toeristenbureau zich het recht voor te weigeren een reservering te honoreren van een Klant die niet of slechts gedeeltelijk heeft betaald voor een eerdere reservering of met wie een betalingsgeschil wordt afgehandeld.

De door de Klant gedane betalingen worden pas als definitief beschouwd na daadwerkelijke inning van de verschuldigde bedragen door het Toeristenbureau.

Artikel 3.3. Herziening van de prijs

Het Toeristenbureau verbindt zich ertoe de op het moment van de reservering vermelde tarieven toe te passen, onder voorbehoud van beschikbaarheid op die datum, maar behoudt zich het recht voor zijn prijzen te wijzigen onder de in dit artikel vermelde voorwaarden.

Overeenkomstig artikel L. 211-12 van de Franse toerismewet kan de prijs na bevestiging van de reservering naar boven of naar beneden worden bijgesteld om rekening te houden met de ontwikkelingen:

- 1° Van de prijs van het personenvervoer als gevolg van de kosten van brandstof of andere energiebronnen;
- 2° Van de hoogte van de belastingen of vergoedingen voor de in de overeenkomst opgenomen reisdiensten, opgelegd door een derde die niet rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de

overeenkomst, met inbegrip van de toeristenbelasting, de landingsrechten of de vertrek- en aankomstbelastingen op luchthavens en de inschepings- en ontschepingsrechten in havens;

- 3° Van de wisselkoersen in verband met de overeenkomst.

Eventuele prijsverhogingen overeenkomstig het vorige lid worden uiterlijk twintig dagen voor de aanvang van de diensten op een duurzame drager op duidelijke en begrijpelijke wijze, met opgave van redenen en berekening, aan de Klant meegedeeld.

Aan de andere kant heeft de Klant recht op een prijsvermindering die overeenstemt met een eventuele vermindering van de kosten vermeld in 1°, 2° en 3° die plaatsvindt na het sluiten van de overeenkomst en voor de aanvang van de reis of het verblijf.

Indien de verhoging meer dan 8% van de totale prijs van de pakketreis of de reisdienst bedraagt, kan de reiziger de voorgestelde wijziging aanvaarden of om annulering van de overeenkomst vragen zonder dat hij annuleringskosten hoeft te betalen en kan hij terugbetaling van alle reeds gedane betalingen ontvangen.

Artikel 4. Reservering van diensten in fysieke en gelijktijdige aanwezigheid

Als een of meer diensten in fysieke en gelijktijdige aanwezigheid worden geboekt, verloopt het reserveringsproces als volgt:

- er wordt geluisterd naar de behoeften van de Klant om het gevraagde of gewenste aanbod of de gewenste diensten te identificeren,
- er wordt informatie gegeven over de toegang tot het aanbod of de diensten (bijv. tarieven, openingstijden, eventuele bijzondere voorwaarden),
- de beschikbaarheid en de door de Klant gewenste opties (zoals een aanvullende verzekering) worden gecontroleerd,
- de algemene verkoopvoorwaarden worden overgelegd,
- de reserveringsovereenkomst wordt door de Klant ondertekend,
- het standaardinformatieformulier wordt overgelegd,
- de bedragen worden ter plaatse afgerekend met eventuele overlegging van een kwitantie,
- de tickets (of daarmee gelijkgestelde documenten) worden rechtstreeks en persoonlijk aan de Klant overgelegd.

Artikel 5. Reservering van diensten op afstand (per telefoon of per post)

Als een of meer diensten op afstand offline worden geboekt (zoals per telefoon of per post), verloopt het reserveringsproces als volgt:

- er wordt geluisterd naar de behoeften van de Klant om het gevraagde of gewenste aanbod of de gewenste diensten te identificeren,
- er wordt informatie gegeven over de toegang tot het aanbod of de diensten (bijv. tarieven, openingstijden, eventuele bijzondere voorwaarden),
- de beschikbaarheid en de door de Klant gewenste opties (zoals een eventuele verzekering) worden gecontroleerd,
- de reserveringsovereenkomst wordt naar de Klant gestuurd met de algemene verkoopvoorwaarden die hij parafeert en ondertekent, en terugstuurt naar Sud Vendée Littoral Tourisme,
- bij ontvangst van de overeenkomst en de ondertekende algemene verkoopvoorwaarden wordt het standaardinformatieformulier verstuurd en worden de bedragen geïnd via de methode "verkoop op afstand" door de bankterminal van het Toeristenbureau (zie het invoeren van de contactgegevens van de Klant en de gegevens over het eenmalig gebruik van de bankkaart die mondeling door de Klant worden verstrekt),

- vervolgens worden de tickets (of daarmee gelijkgestelde documenten) per e-mail verstuurd om eventueel door de Klant te worden afgedrukt, of om te worden gelezen door de dienst die instaat voor de ontvangst van de Klant; of de tickets (of daarmee gelijkgestelde documenten) worden door de Klant afgehaald bij een van de verkooppunten van het Toeristenbureau.

Artikel 6. Reservering van diensten online

Als een of meer diensten online worden geboekt, verloopt het reserveringsproces als volgt:

- de onlineverkoop vindt plaats via de interface "Open System" die door het departementale agentschap voor toerisme "Vendée Expansion" in opdracht van het Toeristenbureau is opgezet,
- de verkoop van tickets en toeristische diensten die onder deze algemene verkoopvoorwaarden vallen en die online via de website worden aangekocht, impliceert de onvoorwaardelijke naleving van dezelfde algemene verkoopvoorwaarden van het Toeristenbureau. Wanneer de Klant aan het einde van het bestelproces op de knop "valideren" klikt en de Klant verklaart "te aanvaarden" door het vakje "Door dit vakje aan te vinken, erken ik dat ik kennis heb genomen van de algemene verkoopvoorwaarden en dat ik deze aanvaard" aan te vinken, is de aanvaarding van voornoemde algemene verkoopvoorwaarden definitief,
- tijdens de transactie voert de Klant zijn contactgegevens in (naam, postadres, telefoon en e-mailadres), waarmee hij toegang krijgt tot het overzicht van zijn bestelling,
- de Klant vinkt het acceptatievakje van de algemene verkoopvoorwaarden specifiek voor de beveiligde "One Shot Pay" (OSP) oplossing aan om door te gaan met de betaling via de OSP-oplossing,
- de referentie en het bedrag van de transactie worden gelezen en gecontroleerd,
- de bankkaarthouder, het bankkaartnummer, de vervaldatum van de bankkaart worden aangegeven en de visuele veiligheidscode wordt door de Klant ingevoerd,
- zodra de betaling is verricht, verstrekt OSP de verkoper de contactgegevens van de Klant en wordt deze per e-mail op de hoogte gesteld van de betaling die hij zojuist heeft verricht door afgifte van een OSP-ticket. Verder worden bestellingen van diensten pas definitief bevestigd aan de Klant door het Toeristenbureau na ontvangst van een e-mail ter bevestiging van de bestelling en de betaling. De Klant moet daarom zijn e-mail controleren om zijn reservering te verifiëren en op te halen. Tickets (of daarmee gelijkgestelde documenten) die toegang geven tot de dienst moeten door de Klant worden afgedrukt aan het einde van de transactie of worden uitgelezen op een smartphone of tablet bij de afdeling die verantwoordelijk is voor de ontvangst van de Klant.
- de Klant krijgt vervolgens het standaardinformatieformulier toegestuurd, naargelang de gereserveerde dienst(en).

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst door het Toeristenbureau

Het Toeristenbureau heeft de mogelijkheid om de clausules van de overeenkomst eenzijdig te wijzigen na het afsluiten ervan en voor de aanvang van de toeristische dienst, en dit zonder dat de Klant zich daartegen kan verzetten, op voorwaarde dat de wijziging gering is en dat de Klant hiervan zo snel mogelijk op een duidelijke, begrijpelijke en zichtbare manier op een duurzame drager op de hoogte wordt gebracht.

Indien het Toeristenbureau zich genoodzaakt ziet eenzijdig een van de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst te wijzigen in de zin van artikel R. 211-4 van de Franse toerismewet, dat het Toeristenbureau niet kan voldoen aan de bijzondere eisen die met de Klant zijn overeengekomen, of in geval van een prijsverhoging van meer dan 8%, zal het Toeristenbureau de Klant zo snel mogelijk op een duidelijke, begrijpelijke en zichtbare manier op een duurzame drager informeren over: de voorgestelde wijzigingen en, indien van toepassing, de gevolgen daarvan voor de prijs van de reis of het verblijf; de redelijke termijn waarbinnen de Klant de beslissing die hij neemt aan het Toeristenbureau moet meedelen; de gevolgen van het uitblijven van een antwoord van de reiziger binnen de gestelde termijn; indien van toepassing, een alternatieve voorgestelde dienst, evenals de prijs ervan.

Indien wijzigingen in de overeenkomst of de vervangende dienst leiden tot een vermindering van de kwaliteit van de reis of het verblijf of van de kosten daarvan, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

Indien de overeenkomst wordt opgezegd en de Klant geen andere dienst aanvaardt, zal het Toeristenbureau alle door of namens de Klant gedane betalingen zo snel mogelijk, en uiterlijk veertien dagen na de opzegging van de overeenkomst, terugbetalen.

Artikel 8. Annulering van de overeenkomst

Artikel 8.1. Annulering van de overeenkomst door de Klant

De Klant kan de overeenkomst op elk moment voor de aanvang van de dienst opzeggen. Om deze annulering geldig te maken, moet de Klant dit per e-mail of per post, uiterlijk binnen 48 uur voor de aanvang van de dienst, melden.

Artikel 8.1.1. Bij aankoop van een verblijf of een (pakket)reis

Het Toeristenbureau kan de Klant vragen om een annuleringsvergoeding te betalen volgens het volgende schema:

- indien de annulering meer dan dertig dagen voor de eerste dag van de diensten plaatsvindt, wordt de betaalde aanbetaling aan de Klant teruggegeven na aftrek van 35 euro aan administratiekosten (alle belastingen inbegrepen),
- indien de annulering tussen dertig en eenentwintig dagen voor de eerste dag van de diensten plaatsvindt, blijft een bedrag gelijk aan 25% van de totale prijs van de diensten verschuldigd aan het Toeristenbureau,
- indien de annulering tussen twintig en acht dagen voor de eerste dag van de diensten plaatsvindt, blijft een bedrag gelijk aan 50% van de totale prijs van de diensten verschuldigd aan het Toeristenbureau,
- indien de annulering tussen zeven en twee dagen voor de eerste dag van de diensten plaatsvindt, blijft een bedrag gelijk aan 75% van de totale prijs van de diensten verschuldigd aan het Toeristenbureau,
- indien de annulering de dag voor de eerste dag van de diensten plaatsvindt, blijft een bedrag gelijk aan 90% van de totale prijs van de diensten verschuldigd aan het Toeristenbureau,

Er worden geen diensten vergoed, ook niet gedeeltelijk, na de aanvang van de diensten.

Artikel 8.1.2. Bij aankoop aan een ticketbalie (reisdienst)

Het Toeristenbureau houdt 5% van het bedrag van de transactie, alle belastingen inbegrepen, in.

Artikel 8.1.3. In beide gevallen (pakket- en reisdienst)

In beide gevallen zijn voornoemde annuleringskosten niet verschuldigd indien de overeenkomst wordt geannuleerd als gevolg van uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden die zich op of in de onmiddellijke nabijheid van de bestemming voordoen en die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst. In dat geval zal het Toeristenbureau overgaan tot terugbetaling van het volledige bedrag van de gedane betalingen, zonder dat dit echter een bijkomende vergoeding met zich meebrengt.

Artikel 8.2. Annulering van de overeenkomst door Sud Vendée Littoral Tourisme

Het Toeristenbureau heeft de mogelijkheid om de overeenkomst op elk moment voor de aanvang van de dienst op te zeggen.

In dat geval zal het Toeristenbureau overgaan tot volledige terugbetaling van de door de Klant betaalde bedragen. Deze terugbetaling vindt uiterlijk plaats binnen veertien dagen na de beëindiging van de overeenkomst.

De Klant heeft recht op een aanvullende vergoeding die overeenkomt met de vergoeding die hij zou hebben moeten betalen indien de overeenkomst door hem was opgezegd, in het kader van artikel 8.1 van deze

algemene verkoopvoorwaarden. Het Toeristenbureau is echter niet aansprakelijk voor enige aanvullende schadevergoeding indien de overeenkomst wordt opgezegd in de volgende twee gevallen:

1) Het aantal personen dat is opgegeven voor de reis of het verblijf is lager dan het minimumaantal dat in de overeenkomst staat vermeld. In dat geval zal het Toeristenbureau de Klant per e-mail of per post op de hoogte brengen van de annulering van de overeenkomst binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, volgens het volgende schema:

- twintig dagen voor de aanvang van de reis of het verblijf, in geval van reizen van meer dan zes dagen;
- zeven dagen voor de aanvang van de reis of het verblijf, in geval van reizen die tussen twee en zes dagen duren;
- achtenveertig uur voor de aanvang van de reis of het verblijf, in geval van reizen die niet langer dan twee dagen duren;

(2) Het Toeristenbureau is verhinderd de overeenkomst uit te voeren door uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden. In dat geval zal het Toeristenbureau de reiziger per e-mail of schriftelijk zo snel mogelijk voor de aanvang van de reis of het verblijf op de hoogte brengen van de annulering van de overeenkomst.

Artikel 9. Overdracht van de overeenkomst

Artikel 9.1. Mogelijkheid voor de Klant om zijn overeenkomst over te dragen

De Klant heeft de mogelijkheid om zijn overeenkomst over te dragen aan een cessionaris die voldoet aan dezelfde voorwaarden als hij om de reis of het verblijf uit te voeren zolang de overeenkomst nog niet in werking is getreden.

Artikel 9.2. Termijn om de overeenkomst over te dragen

De Klant kan zijn contract slechts overdragen op voorwaarde dat hij het Toeristenbureau op de hoogte brengt van zijn beslissing door middel van elk middel dat het mogelijk maakt om een ontvangstbewijs te verkrijgen, en zulks uiterlijk zeven dagen voor de aanvang van de reis. In geen geval is deze overdracht onderworpen aan een voorafgaande toestemming van de organisator of doorverkoper.

Artikel 9.3. Hoofdelijkheid tussen cedent en cessionaris

De cedent en de cessionaris zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het saldo van de prijs en de eventuele bijkomende kosten die de overdracht met zich meebrengt.

Artikel 10. Geen herroepingsrecht

Artikel L. 221-28 van de Franse consumentenwet bepaalt dat het herroepingsrecht niet kan worden uitgeoefend voor overeenkomsten betreffende de levering van accommodatiediensten, met uitzondering van residentiële accommodatie, goederenvervoersdiensten, autoverhuur, catering of vrijetijdsbesteding die op een bepaalde datum of op een bepaald tijdstip moeten worden verstrekt. Artikel L. 221-2 van de Franse consumentenwet sluit deze mogelijkheid ook uit voor personenvervoer en toeristische pakketten.

Het Toeristenbureau maakt gebruik van het ontbreken van enig herroepingsrecht en geeft dat aan dat voor alle diensten die onder artikel L. 221-28 of L. 221-2 van de Franse consumentenwet vallen.

De Klant die consument of niet-handelaar is, heeft geen herroepingsrecht.

Artikel 11. Wettelijke garantie van conformiteit

Artikel 11.1. Principe

Het Toeristenbureau staat als enige garant voor de conformiteit van de diensten met de overeenkomst. De Klant die consument of niet-handelaar is, heeft de mogelijkheid om een beroep te doen op de wettelijke garantie van conformiteit zoals bepaald in de artikelen L. 217-11 e.v. van de Franse consumentenwet en de artikelen 1641 e.v. van het Franse burgerlijk wetboek.

Deze garantie dekt conformiteitsgebreken of latente gebreken die het gevolg zijn van een gebrek in het ontwerp of de uitvoering van de bestelde diensten onder de voorwaarden en volgens de voorwaarden die zijn gedefinieerd in de bijlage bij deze algemene verkoopvoorwaarden.

Artikel 11.2. Inwerkingstelling van de wettelijke garantie van conformiteit

De Klant die consument of niet-handelaar is, moet het Toeristenbureau zo snel mogelijk na de levering van de diensten op de hoogte brengen van eventuele gebreken en/of gebrek aan conformiteit, overeenkomstig artikel L. 211-16 II van de Franse toerismewet. Deze mededeling moet zonder onnodige vertraging van de kant van de Klant worden gedaan.

De geconstateerde gebreken en/of fouten zullen aanleiding geven tot correctie, vervanging, prijsvermindering of terugbetaling, rekening houdend met het belang van de niet-conformiteit en de waarde van de betrokken reisdiensten.

Indien het Bureau een vervangende dienst of een prijsvermindering aanbiedt, kan de reiziger de andere aangeboden diensten alleen weigeren indien deze niet vergelijkbaar zijn met die welke in de overeenkomst zijn voorzien of indien de toegekende prijsvermindering niet passend is.

De garantie van het Toeristenbureau is beperkt tot de terugbetaling van de werkelijk door de Klant die consument of niet-handelaar is betaalde diensten en het Toeristenbureau kan niet verantwoordelijk of in gebreke worden gesteld voor enige vertraging of niet-uitvoering als gevolg van het optreden van een geval van overmacht.

De beperkingen van de kosten gelden niet voor personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders, zwangere vrouwen, niet-begeleide minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand nodig hebben.

Artikel 11.3. Contactgegevens om contact met de verkoper op te nemen

In overeenstemming met artikel R 211-6, 4° van de Franse toerismewet kan de Klant snel contact opnemen met het Toeristenbureau via de in artikel 1.2 vermelde contactgegevens. Om op een efficiënte manier met de verkoper te communiceren, om hulp te vragen als de Klant in moeilijkheden verkeert of om een klacht in te dienen over elke niet-conformiteit die tijdens de uitvoering van de reis of het verblijf wordt vastgesteld, moet de Klant "Beschrijving van de verkoper" van deze algemene verkoopvoorwaarden lezen.

Artikel 12. Bescherming van persoonsgegevens

Artikel 12.1. Verzamelde gegevens

In het kader van de verkoop van verblijven en diensten voor toeristen voert de verkoper de verwerking van persoonsgegevens van Klanten en begunstigen uit. Het Toeristenbureau verzamelt derhalve de volgende persoonlijke gegevens van u: titel, voornaam, achternaam, postadres, telefoon en e-mailadres.

Bovendien registreert het Toeristenbureau bij de betaling van diensten op het internet de financiële gegevens met betrekking tot de bankrekening of de creditcard van de gebruiker.

Artikel 12.2. Nagestreefd doel

Het verzamelen van deze persoonsgegevens is essentieel voor de uitvoering van de overeenkomst en in geval van weigering om deze gegevens mee te delen, stelt de Klant zich bloot aan problemen bij de uitvoering van de dienst die niet kunnen leiden tot het aansprakelijk stellen van het Toeristenbureau.

Deze persoonsgegevens worden uitsluitend verzameld met het oog op het beheer van de klantenkring van de verkoper in het kader van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering ervan. Ze worden alleen gebruikt voor de doeleinden waarmee de Klant heeft ingestemd.

Artikel 12.3. Personen die toegang hebben tot de gegevens

De personen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de gegevens die zijn verzameld door het Toeristenbureau zijn de volgende:

- Assistent-manager belast met de boekhouding - P/a Sud Vendée Littoral Tourisme - Bâtiment intercommunal – Rond-point La Delphine – 4, route de Luçon – 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM – gestion@sudvendeelittoral.com - tel. +33 (0)2 28 14 20 71,
- Assistent-manager belast met de administratie - P/a Sud Vendée Littoral Tourisme - Bâtiment intercommunal – Rond-point La Delphine – 4, route de Luçon – 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM – administration@sudvendeelittoral.com - tel. +33 (0)2 28 14 20 72,

Artikel 12.4. Bewaring van gegevens

De verzamelde persoonsgegevens worden bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn in verband met het doel van de verwerking en gedurende een maximumtermijn van 5 jaar.

Persoonlijke gegevens met betrekking tot de bankkaart van de Klant worden uitsluitend bewaard gedurende de tijd die nodig is om de transactie te voltooien.

Het Toeristenbureau neemt organisatorische, technische, software- en fysieke maatregelen op het gebied van digitale veiligheid om persoonsgegevens te beschermen tegen wijziging, vernietiging en ongeoorloofde toegang. Er zij echter op gewezen dat het internet geen volledig beveiligde omgeving is en dat het Toeristenbureau de veiligheid van de overdracht of de opslag van gegevens op het internet niet kan garanderen.

Het Toeristenbureau heeft de rechten en plichten van de Klanten en de begunstigden met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens geformaliseerd in een document dat het Privacybeleid of AVG wordt genoemd en dat toegankelijk is op het volgende adres <https://www.sudvendeelittoral.com/politique-de-confidentialite> en op verzoek bij het Toeristenbureau.

Artikel 12.5. Rechten van de betrokkene van de verzamelde gegevens

In toepassing van de regelgeving die van toepassing is op persoonsgegevens, heeft elke gebruiker het recht om de verzameling en verwerking van zijn of haar persoonsgegevens te raadplegen, in te zien, te wijzigen, te corrigeren en tegen verzameling en verwerking bezwaar te maken om gerechtvaardigde redenen. Het is mogelijk om te verzoeken deze gegevens te corrigeren, aan te vullen, te verduidelijken, bij te werken of te verwijderen.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door het schrijven van een ondertekende brief aan de functionaris voor gegevensbescherming van het Toeristenbureau: "**Délégué.e à la protection des données de l'office de tourisme**" - P/a Sud Vendée Littoral Tourisme - Bâtiment intercommunal - Rond-point La Delphine - 4, route de Luçon - 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM - administration@sudvendeelittoral.com - tel: +33 (0)2 28 14 20 72, met toevoeging van een kopie van uw identiteitsbewijs bij uw aanvraag.

Evenzo heeft de Klant te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de CNIL op <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Artikel 12.6. Wijziging van de clausule

Het Toeristenbureau behoudt zich het recht voor om op elk moment wijzigingen aan te brengen in deze clausule inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Indien een wijziging wordt aangebracht in deze clausule inzake de bescherming van persoonsgegevens, verbindt het Toeristenbureau zich ertoe de nieuwe versie op zijn site te publiceren en zal het de gebruikers ook

per e-mail op de hoogte brengen van de wijziging, en zulks binnen een minimumtermijn van 15 dagen voor de ingangsdatum.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

Alle technische documenten, producten, tekeningen en foto's die aan de kopers worden overhandigd, blijven de exclusieve eigendom van het Toeristenbureau, de enige eigenaar van de intellectuele-eigendomsrechten op deze documenten, en moeten op verzoek van het Toeristenbureau worden geretourneerd.

De Klant verbindt zich ertoe geen gebruik te maken van documenten die een inbreuk kunnen vormen op de industriële- of intellectuele-eigendomsrechten van de leverancier en verbindt zich ertoe deze niet aan derden bekend te maken.

Artikel 14. Taal van de overeenkomst

Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn in het Frans geschreven.

In geval van vertaling in een of meerdere vreemde talen geldt alleen de Franse tekst bij geschillen.

Artikel 15. Verzekeringen

Er is geen verzekering inbegrepen in de prijs van de diensten. De Klant verbindt zich ertoe om zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering aan te houden en bij te werken om de schade die hij zou kunnen veroorzaken te dekken.

Artikel 16. Minderjarige kinderen

Wanneer een minderjarige zonder begeleiding van een ouder of een andere bevoegde persoon reist op basis van een overeenkomst voor toeristische diensten, met inbegrip van accommodatie, moet de persoon die verantwoordelijk is voor de minderjarige voor het sluiten van de overeenkomst informatie verstrekken die het mogelijk maakt rechtstreeks contact te maken met de minderjarige of de persoon die verantwoordelijk is voor de minderjarige op de verblijfplaats van de minderjarige.

Artikel 17. Verantwoordelijkheid van het Toeristenbureau

Artikel 17.1. Risicoaansprakelijkheid

Het Toeristenbureau is van rechtswege aansprakelijk voor de toeristische diensten die in het kader van deze algemene verkoopvoorwaarden worden gecontracteerd.

Het Toeristenbureau kan zich echter geheel of gedeeltelijk van zijn aansprakelijkheid ontheffen door te bewijzen dat de schade is toe te schrijven aan de Klant of aan een derde die niet betrokken is bij de levering van de in de overeenkomst opgenomen reisdiensten en die van onvoorziene of onvermijdelijke aard is, of schade die toe te schrijven is aan uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden.

Zowel de organisator als de doorverkoper zijn verantwoordelijk voor de goede uitvoering van alle in de overeenkomst opgenomen reisdiensten in overeenstemming met artikel L. 211-16.

Artikel 17.2. Beperking van de aansprakelijkheid van het Toeristenbureau

In overeenstemming met artikel L 211-17, IV van de Franse toerismewet is het bedrag van de schade die het Toeristenbureau om welke reden dan ook aan de Klant moet betalen, beperkt tot drie keer de totale prijs exclusief belastingen van de diensten, met uitzondering van persoonlijk letsel en schade die opzettelijk of door nalatigheid is veroorzaakt.

Artikel 18. Hulp aan reizigers

Het Toeristenbureau is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de diensten die in de overeenkomst zijn opgenomen. In dit verband zal het Toeristenbureau, indien de Klant met problemen wordt geconfronteerd, zo snel mogelijk passende bijstand verlenen, rekening houdend met de omstandigheden van het geval.

Artikel 19. Toegankelijkheid

Ondanks onze inspanningen is het mogelijk dat sommige diensten niet toegankelijk zijn voor mensen met beperkte mobiliteit. (*) Dit is met name het geval bij sportactiviteiten van het acrobatische type en activiteiten in een natuurlijke omgeving die daartoe niet kunnen worden aangepast.

() Een persoon met beperkte mobiliteit is een persoon wiens bewegingen en reizen tijdelijk of permanent beperkt zijn, hetzij vanwege zijn of haar grootte, conditie, leeftijd, permanente of tijdelijke handicap, de voorwerpen of personen die hij of zij draagt, hetzij vanwege de apparaten of instrumenten die hij of zij moet gebruiken om zich te verplaatsen. Bijvoorbeeld: zwangere vrouwen, personen met overgewicht, kleine personen, personen in een rolstoel, etc..*

Artikel 20. Geschillenbeslechting

Artikel 20.1. Toepasselijk recht

Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan de toepassing van het Franse recht, met uitsluiting van de bepalingen van het Verdrag van Wenen. Hetzelfde geldt voor de inhoudelijke regels als voor de formele regels.

In geval van een geschil of klacht zal de Klant eerst contact opnemen met het Toeristenbureau om te trachten een minnelijke schikking te treffen.

Artikel 20.2. Bemiddeling

De Klant kan in geval van een geschil een beroep doen op de klassieke bemiddeling, in het bijzonder op de Commissie voor consumentenbemiddeling (Commission de la médiation de la consommation) of op de bestaande sectorale bemiddelingsinstanties, of op elke alternatieve methode voor geschillenbeslechting (zoals bemiddeling).

De Klant kan de zaak zo doorverwijzen naar de Ombudsman voor Toerisme: **MTV Travel** - 15 avenue Carnot 75017 PARIJS, of op de website www.mtv.travel.

Artikel 20.3. Onlineverkoop

Indien de dienst door de Klant online is aangekocht, wordt de Klant geïnformeerd dat hij, in overeenstemming met artikel 14.1 van Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013, een klacht kan indienen en een instantie voor geschillenbeslechting kan kiezen op de volgende website <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.showng=FR>

Artikel 20.4. Bevoegde rechtbank

Alle geschillen waartoe de in toepassing van deze algemene verkoopvoorwaarden gesloten koop- en verkooptransacties aanleiding zouden kunnen geven, met betrekking tot hun geldigheid, interpretatie, uitvoering, beëindiging en gevolgen en die niet in der minne konden worden geschikt tussen de verkoper en de Klant, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken onder de voorwaarden naar gemeen recht.

Artikel 20.5. Geen verklaring van afstand

Het feit dat een van de partijen geen gebruik maakt van een inbreuk door de andere partij op een van de in deze algemene voorwaarden genoemde verplichtingen, kan voor de toekomst niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand van de betreffende verplichting.

Artikel 21. Gekoppelde reisdiensten

Indien u, na het kiezen en boeken van een reisdienst of toeristisch pakket bij het Toeristenbureau, extra reisdiensten boekt voor uw vakantiereis of vakantieverblijf die verschijnen in een mededeling of publicatie van het Toeristenbureau, of extra reisdiensten boekt tijdens hetzelfde bezoek of contact met het Toeristenbureau na het kiezen en betalen van een reisdienst, profiteert u NIET van de rechten die van toepassing zijn op pakketten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302 en artikel L.211-2 van de Franse toerismewet. Het Toeristenbureau is niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van deze extra reisdiensten. In geval van een probleem kunt u contact opnemen met de betreffende dienstverlener.

Indien u echter via deze mededeling of publicatie binnen 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van ons Toeristenbureau extra reisdiensten boekt, of indien u tijdens hetzelfde bezoek of contact met ons kantoor extra reisdiensten boekt, zullen deze reisdiensten deel uitmaken van een gekoppelde reisdienst. In dat geval heeft het Toeristenbureau, zoals vereist door de wetgeving van de Europese Unie, bescherming om de bedragen terug te betalen die u aan het Bureau hebt betaald voor diensten die niet zijn uitgevoerd vanwege zijn insolventie. Let op: in dat geval is er geen voorziening voor terugbetaling in geval van insolventie van de betrokken aanvullende dienstverlener.

Het Toeristenbureau heeft een insolventieverzekering afgesloten bij Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) - 15 avenue Carnot - 75017 PARIJS

Reizigers kunnen contact opnemen met deze instantie als hun diensten worden geweigerd als gevolg van de insolventie van de dienstverlener.

Opmerking: deze bescherming tegen insolventie geldt niet voor overeenkomsten die met andere partijen dan het Toeristenbureau zijn gesloten en die ondanks de insolventie van het Bureau kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302 omgezet in nationaal recht
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplge n21s_1?idArticle=LEGIARTI00000036242695&cidText=LEGITEXT000006074073&categoryLink=id&dateText=20180701



Versie van 30/12/2019