

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

(Dernière mise à jour le 12/05/25)



Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'office municipal de tourisme de Bonifacio (OMT) préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité. Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations pré-contractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OMT à tout moment. Les formulaires d'informations applicables et CPV applicables sont ceux en vigueur au moment de l'inscription. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OMT et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://reservation.bonifacio.fr/>

1. Formation du contrat

1-1 La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transport, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OMT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

1-2 La réservation des prestations (billetterie, activités, visites guidées, hébergements ...) proposées par l'OMT peut être effectuée :

- soit à l'accueil de l'Office de Tourisme,
- soit par mail à reservation@bonifacio.fr,
- soit via le site internet : <https://reservation.bonifacio.fr/>

1-3 La réservation d'un séjour sur mesure avec hébergement et/ou transport et/ou activités se fait exclusivement via le service réservation : reservation@bonifacio.fr – 04.95.72.18.22

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat de voyage complété, daté et signé via courrier ou courriel, sous réserve de la confirmation par l'OMT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et du nombre de participants minimum. Les éléments du contrat prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OMT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation. Le client doit se présenter le jour et aux heures mentionnés ou contacter directement le prestataire.

2.1 – Pour les séjours avec hébergement : forfaits, packages ou paniers dynamiques

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans le petit-déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site internet ou nos brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre, prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

2.2 – Pour la billetterie

Dans le cas où l'achat a été effectué sur le site internet <https://reservation.bonifacio.fr/> les billets sont reçus par mail à l'adresse mail utilisée pour l'achat.

2.3 – Pour la réservation de visites guidées

Chaque participant doit se présenter, sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le billet, 10 minutes avant le début de la visite. En cas de retard, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Les visites guidées peuvent être annulées en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêté préfectoral, guide malade ou accidenté). Dans ce cas, il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et sanitaire, suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants sont invités à avoir des chaussures et des vêtements adaptés à la météo.

2.4 – Pour la réservation d'excursions diverses ou d'activités de loisirs

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. Il est conseillé d'arriver 10 minutes avant le début de l'activité.

En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, aucun remboursement ne pourra être demandé.

Il peut advenir que certaines activités, indiquées dans le descriptif ou la prestation dans son intégralité, proposées par les prestataires soient annulées pour cause de mauvaises conditions météorologiques : il sera alors proposé aux clients soit un remboursement total, soit une prestation équivalente à une date ultérieure. Les repas et boissons ne sont pas inclus dans les prestations, sauf mention explicite sur le billet.

3. Absence d'un droit de rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergements, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

(Dernière mise à jour le 12/05/25)



4. Prix

4-1 Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.

4-2 Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation, taxe de séjour et taxe de séjour additionnelle.

5. Règlement

5-1 Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte, dont le solde correspondant doit être versé 30 jours avant le début de la prestation, selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.

5-2 Le paiement s'effectue :

- En espèces : dans les bureaux de l'OMT,
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Régie de recettes OMT Bonifacio (une carte d'identité vous sera demandée),
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OMT ou via notre réservation en ligne sur <https://reservation.bonifacio.fr/>
Système sécurisé Payzen entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.
- Par chèques vacances (uniquement dans les bureaux de l'OMT) : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.
- Par virement bancaire : le service réservation fournira le RIB.

L'OMT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription. Dès la réservation confirmée, l'OMT adresse au client les différents billets/bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Modification du fait du client

6-1 Prestations produits et services touristiques (visites guidées, billets de concerts, ...)

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à reservation@bonifacio.fr. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OMT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OMT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

6-2 Prestations de séjours avec transport + hébergement

Les séjours sont soumis à des conditions non modifiables et non remboursables. Cela signifie que toute réservation est définitive et ne peut pas être modifiée ou annulée, que ce soit pour le transport, l'hébergement ou les deux. Aucun remboursement ne sera accordé, quelle que soit la raison de l'annulation ou de la modification.

7. Modification du fait de l'OMT

7-1 Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OMT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OMT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
- Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OMT sa décision,
- Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
- S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

7-2 Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

7-3 Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OMT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Annulation du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivantes :

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à reservation@bonifacio.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office Municipal de Tourisme de Bonifacio – Service réservation - 2, rue Fred Scamaroni – 20169 Bonifacio.

8-1 Prestation d'hébergement sec ou package

En cas d'annulation totale ou partielle par le client intervenant individuel, par un groupe, ou par un individuel dans un groupe (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Flexibles
 - ✓ Annulation à moins de 3 jours avant l'arrivée : 100% du prix de la réservation est encaissée.
 - ✓ Annulation à plus de 3 jours : annulation gratuite
- Modérées (hôtel Colomba, hôtel Le Padolo)
 - ✓ Annulation à moins de 7 jours avant l'arrivée : 100% du prix de la réservation est encaissée.
 - ✓ Annulation à plus de 7 jours : annulation gratuite

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

(Dernière mise à jour le 12/05/25)



- Fermes (hôtel U capu biancu, hôtel Poisson rouge)
 - ✓ Annulation à moins de 14 jours avant l'arrivée : 100% du prix de la réservation est encaissée.
 - ✓ Annulation à plus de 14 jours : annulation gratuite
- Strictes (hôtel Centre Nautique, hôtel Genovese)
 - ✓ Annulation à moins de 30 jours avant l'arrivée : 100% du prix de la réservation est encaissée.
 - ✓ Annulation à plus de 30 jours : annulation gratuite

Les indemnités d'annulation (selon conditions) peuvent être couvertes par la souscription d'une assurance annulation ou multirisques auprès de notre partenaire Gritchen Affinity, ou bien près d'un autre assureur de votre choix. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de la part de l'OMT s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit. Toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

8-2 Prestation d'activité de loisirs sec ou packagé

En cas d'annulation totale ou partielle par le client intervenant individuel, par un groupe, ou par un individuel dans un groupe (l'heure prise en compte est fixée à l'heure du début de l'activité), les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Du 15 juin au 15 septembre : annulation à moins de 15 jours ou no show : 100% du prix de la chambre est encaissé ; à plus de 15 jours : annulation gratuite.
- Du 16 septembre au 14 juin : annulation à moins de 5 jours ou no show : 100% du prix de la chambre est encaissé ; à plus de 5 jours : annulation gratuite.

8-3 Prestations produits et services touristiques (visites guidées, billets de concerts, ...)

Pour les entrées sur les monuments historiques, les billets ne sont ni échangeables ni remboursables. Pour les visites guidées/concerts/spectacles, les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf annulation de la manifestation aux conditions de l'organisateur.

8-3 Prestations de séjours avec transport + hébergement

Les séjours sont soumis à des conditions non modifiables et non remboursables. Cela signifie que toute réservation est définitive et ne peut pas être modifiée ou annulée, que ce soit pour le transport, l'hébergement ou les deux. Aucun remboursement ne sera accordé, quelle que soit la raison de l'annulation ou de la modification.

9. Annulation du fait de l'OMT ou d'un partenaire

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OMT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OMT notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

10. Responsabilité des transporteurs

Les transporteurs inclus dans les offres de l'OMT conservent à l'égard des voyageurs les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autre disposition, une limitation de ces responsabilités.

L'OMT ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs assurant les transferts ou transports de passagers. Les horaires de transport sont communiqués à titre indicatif, il est obligatoire de reconfirmer son retour 72h avant son départ auprès de la compagnie concernée ou leur représentant local.

11. Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, l'OMT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, de tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

12. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OMT dans les plus brefs délais par téléphone au 04.95.72.18.22. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

13. Cession du contrat par le client

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, 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 l'OMT de sa décision par courriel, 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.

14. Responsabilité

14-1 L'OMT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes CPV. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

14-2 L'OMT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

(Dernière mise à jour le 12/05/25)



14-3 Le client informe l'OMT, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OMT ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus de réservation ou de paiement.

14-4 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OMT remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

14-5 Si l'OMT ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

15. Photographies

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme, figurant sur le site ou dans les brochures, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le site ou dans nos brochures ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les prestataires présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

16. Protection des données personnelles (RGPD)

L'OMT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, d'offres promotionnelles, d'un questionnaire de satisfaction suite à votre séjour (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à reservation@bonifacio.fr ou un courrier à Office Municipal de Tourisme de Bonifacio - Service réservation - 2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD, vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppressions des données qui vous concernent. Pour l'exercer, il vous suffit de s'adresser à : Office Municipal de Tourisme de Bonifacio - Service réservation - 2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio ou par courriel à reservation@bonifacio.fr et à n.buresi@bonifacio.fr

17. Assurance - Garantie

L'OMT a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage n°077779/S auprès de SMACL assurances afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle.

L'OMT est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages chez Atout France, sous le numéro : IM02A190002 et il a souscrit une garantie financière auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme).

18. Force majeure

18-1 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 dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Les cas de force considérés comme majeurs sont les suivants : séisme, incendie, inondations, calamité publique, actes terroristes, guerre, troubles civils, émeutes, fermeture d'établissements, et géographiques ou toute autre raison échappant à son contrôle raisonnable. Les grèves ne constituent pas un cas de force majeure et ne saurait donc entraîner aucun remboursement ou report.

18-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

19. Réclamation / Litige

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit à l'OMT, dans les 7 jours suivant la date de réalisation de la prestation, par courriel reservation@bonifacio.fr ou à l'adresse suivante : Office Municipal de Tourisme de Bonifacio - Service réservation - 2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio.

Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, le Tribunal Judiciaire d'Ajaccio est compétent pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.