

OFICINA DE TURISMO DE BAYONA

Condiciones Generales de Venta

Servicios turísticos

(actualizado el 13/02/2024)

Artículo 1 - Preámbulo

Artículo 1.1. Designación del vendedor

Oficina de Turismo de Bayona, asociación bajo la ley de 1901 registrada con el número SIRET: 78225183900034 y número de registro IM064100048. Con sede social en 25 place des Basques, 64100 Bayona. Teléfono: +33 (0)5 59 46 09 00. Correo electrónico: info@visitbayonne.com. Representado por el señor Bouahlem Rekkas, Director. Garantía financiera: APST - 15 avenue Carnot - 75017 París. Aseguradora de responsabilidad civil profesional: ALBINGIA RC 06 05 709. En adelante denominada "la Oficina de Turismo".

Artículo 1.2. Objeto

Las presentes condiciones generales tienen como objetivo definir los derechos y obligaciones de las partes en el marco de la comercialización por la Oficina de Turismo de servicios turísticos proporcionados directamente por la Oficina de Turismo o por proveedores asociados, dirigidos a personas con la calidad de consumidores o no profesionales según el código de consumo, o de viajeros según el código de turismo, y que tienen la capacidad jurídica de contratar (en adelante denominados "el/los Cliente(s)").

Artículo 1.3. Definiciones

Cliente: persona física que tiene la calidad de consumidor o no profesional según el código de consumo, o de viajero según el código de turismo, que contrata con la Oficina de Turismo en el marco de las presentes condiciones generales de venta. Servicio: servicio de viaje o paquete turístico según el artículo L. 211-1 del código de turismo. Contrato en línea: contrato concluido en el marco de la compra de servicio(s) en el sitio web de la Oficina de Turismo.

Contrato a distancia: cualquier contrato celebrado entre un profesional y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del profesional y el consumidor, mediante el uso exclusivo de una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la conclusión del contrato, excluyendo el sitio web de la Oficina de Turismo. Soporte duradero: cualquier medio que permite al consumidor o al profesional almacenar información dirigida personalmente a él para poder referirse a ella más adelante durante un período de tiempo adecuado para los fines para los cuales se destina la información y que permite la reproducción idéntica de la información almacenada (artículo L. 121-16 del código de consumo).

Artículo 2 - Contenido y ámbito de aplicación

Las presentes condiciones generales de venta se aplican de pleno derecho a todos los servicios vendidos u ofrecidos para la venta por la Oficina de Turismo, incluyendo en particular los siguientes servicios:

Venta de entradas para visitas guiadas, actividades, eventos culturales, deportivos, de ocio y espectáculos. - Paquetes turísticos para grupos e individuales. - Alojamiento solo y en paquete turístico. - Y cualquier otro servicio de viaje según el artículo L. 211-2 del código de turismo.

Se aplican a las ventas por Internet o mediante otros canales de distribución y comercialización.

Cualquier pedido o compra inmediata implica la adhesión sin reservas a las presentes condiciones generales de venta, que prevalecen sobre todas las demás condiciones, con excepción de aquellas que hayan sido aceptadas expresamente por el vendedor. El Cliente declara haber tomado conocimiento de las presentes condiciones generales de venta y haberlas aceptado antes de su compra inmediata o la realización de su pedido. Las condiciones generales de venta no se aplican a la prestación de servicios reservados directamente por el cliente con los diferentes proveedores mencionados en el sitio web de la Oficina de Turismo.

Artículo 3 - Información Precontractual

El Cliente reconoce haber recibido comunicación, previamente a la realización de su pedido y/o a la conclusión del contrato, de manera legible y comprensible, de las presentes condiciones generales y particulares de venta y de toda la información listada en el artículo L. 221-5 del código de consumo, así como en el artículo R. 211-4 del código de turismo. Además, el Cliente reconoce haber recibido comunicación del formulario establecido por el decreto del 1 de marzo de 2018 "que establece el modelo de formulario de información para la venta de viajes y estancias" anexo a las presentes condiciones generales de venta.

Artículo 4 - Precio

Artículo 4.1. Precio Definitivo y Tasas Adicionales

El precio definitivo se anuncia en euros, con todos los impuestos incluidos (TTC). A menos que se especifique en el contrato, no incluye el transporte previo y posterior, un suplemento acordado directamente con el proveedor, el transporte local, la tasa turística, los seguros opcionales, ni los gastos personales.

Artículo 4.2. Modalidades de Pago

El Cliente garantiza a la Oficina de Turismo que dispone de las autorizaciones necesarias para utilizar el método de pago elegido, al momento de la validación del contrato. La Oficina de Turismo se reserva el derecho de suspender toda gestión de reserva y toda ejecución de servicios en caso de denegación de autorización de pago por tarjeta de crédito por parte de las entidades oficialmente acreditadas o en caso de impago de cualquier suma debida en

virtud del contrato. La Oficina de Turismo se reserva especialmente el derecho de rechazar atender una reserva proveniente de un Cliente que no haya pagado en su totalidad o parcialmente una reserva previa o con quien exista un litigio de pago en curso de administración. Los pagos realizados por el Cliente no se considerarán definitivos hasta después del cobro efectivo de las sumas debidas por la Oficina de Turismo. El consumidor dispone de varios medios de pago que ofrecen una seguridad óptima según el tipo de prestación reservada.

Artículo 4.3. Calendario de Pagos para Entradas y Paquetes Grupales

Las prestaciones de taquilla deben pagarse en su totalidad en el momento de la reserva. Para las prestaciones en el marco de paquetes turísticos (grupos), el cliente deberá enviar a la Oficina de Turismo lo antes posible el formulario de inscripción debidamente completado y acompañado del anticipo que represente el 30% del monto total del precio del pedido. El pedido no será validado sin la devolución obligatoria del formulario de inscripción y el pago del anticipo. Para reservas de último momento (menos de treinta días antes del inicio de la prestación), el total del precio será exigible en el momento de la reserva. En todos los casos, el saldo de la estancia deberá pagarse antes de la fecha de inicio de la misma.

Artículo 4.4. Revisión del Precio

La Oficina de Turismo se compromete a aplicar las tarifas vigentes indicadas en el momento de la reserva, sujeto a disponibilidad en esa fecha, pero se reserva el derecho de modificar sus precios bajo las condiciones establecidas en este artículo. De acuerdo con el artículo L. 211-12 del código de turismo, el precio puede ser modificado al alza o a la baja después de la validación de la reserva para reflejar cambios en:

El precio del transporte de pasajeros resultante del costo del combustible u otras fuentes de energía;

El nivel de impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, impuestos por un tercero que no participa directamente en la ejecución del contrato, incluidas las tasas turísticas, tasas de aterrizaje o embarque y desembarque en puertos y aeropuertos; o
Los tipos de cambio relacionados con el contrato.

La aplicación de un aumento de precio, según lo anterior, será notificada de manera clara y comprensible al Cliente, junto con una justificación y un cálculo, en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio de los servicios. Recíprocamente, el Cliente tiene derecho a una reducción de precio correspondiente a cualquier disminución de los costos mencionados en 1°, 2° y 3°, que ocurra después de la conclusión del contrato y antes del inicio del viaje o estadía.

Si el aumento supera el 8% del precio total del paquete o del servicio de viaje, el viajero puede aceptar la modificación propuesta o solicitar la rescisión del contrato sin pagar costos de cancelación y obtener el reembolso de todos los pagos realizados.

Artículo 5 – Reserva de Servicio en Línea

En caso de que uno o varios servicios se reserven en línea, el proceso de reserva es el siguiente:

Para realizar un pedido, el Cliente, después de llenar su carrito virtual indicando los productos seleccionados y las cantidades deseadas, hace clic en el botón que valida el pedido y proporciona la información relacionada con la entrega y el modo de pago.

El Cliente tiene la posibilidad de verificar el detalle de su pedido y su precio total, y de regresar a las páginas anteriores para corregir posibles errores o modificar su pedido, antes de validar.

Antes de hacer clic en el botón que valida el pedido, el Cliente toma conocimiento de las presentes condiciones generales de venta. Para continuar con la reserva, el Cliente debe aceptarlas, mediante el procedimiento de doble clic en la mención "he leído y acepto las condiciones generales de venta".

La confirmación del pedido implica la aceptación de las condiciones generales de venta y constituye el contrato. Un correo electrónico acusando recibo del pedido y de su pago se envía por el vendedor lo antes posible.

Artículo 6 – Reserva de Servicio a Distancia Fuera de Línea

En caso de que uno o varios servicios se reserven a distancia fuera de línea, el proceso de reserva es el siguiente:

Para realizar un pedido, el Cliente envía su solicitud de reserva por teléfono, correo electrónico o carta postal. Esta solicitud debe especificar a la Oficina de Turismo los productos seleccionados y las cantidades deseadas. La Oficina de Turismo propone entonces un modo de pago (tarjeta de crédito, cheque, cheque de vacaciones) y comunica las presentes condiciones generales de venta que deben ser inicialadas y firmadas por el Cliente, y luego devueltas por correo electrónico o postal a la Oficina de Turismo.

En cualquier caso, y en ausencia de devolución de las condiciones generales de venta inicialadas y firmadas, la confirmación del pedido por parte del Cliente implica el conocimiento y la aceptación de las presentes condiciones generales de venta y constituye el contrato disponible.

Las presentes condiciones generales de venta están accesibles en todo momento en el sitio web de la Oficina de Turismo. Un correo electrónico acusando recibo y resumiendo el pedido y su pago, acompañado de las presentes condiciones generales de venta, se envía por el vendedor lo antes posible.

Artículo 7 – Ausencia de Derecho de Desistimiento

El artículo L. 221-28 del código de consumo estipula que el derecho de desistimiento no puede ejercerse para los contratos de prestaciones de servicios de alojamiento, distintos de alojamiento residencial, servicios de transporte de bienes, alquiler de vehículos, servicios de restauración o actividades de ocio que deben ser suministrados en una fecha o período

determinado. El artículo L. 221-2 del código de consumo también excluye esta posibilidad para el transporte de personas y los paquetes turísticos.

La Oficina de Turismo se acoge a esta ausencia del derecho de desistimiento y señala que para todas las prestaciones que entran en el ámbito de aplicación del artículo L. 221-28 o L. 221-2 del código de consumo.

El Cliente, ya sea consumidor o no profesional, no dispondrá de ningún derecho de desistimiento.

Artículo 8 – Modificación del Contrato

8.1. Por parte de la Oficina de Turismo

La Oficina de Turismo tiene la posibilidad de modificar unilateralmente las cláusulas del Contrato después de su conclusión y antes del inicio de la prestación turística, sin que el Cliente pueda oponerse, siempre que la modificación sea menor y que el Cliente sea informado de ello lo más pronto posible de manera clara, comprensible y evidente en un soporte duradero.

Si la Oficina de Turismo se ve obligada a modificar unilateralmente una de las características principales del contrato en el sentido del artículo R. 211-4 del código de turismo, si no puede cumplir con los requisitos particulares acordados con el Cliente, o en caso de un aumento de precio superior al 8%, informará al Cliente lo antes posible, de manera clara, comprensible y evidente, en un soporte duradero: sobre las modificaciones propuestas y, si procede, sobre sus repercusiones en el precio del viaje o estancia; del plazo razonable en el cual el Cliente debe comunicar a la Oficina de Turismo la decisión que toma; de las consecuencias de la falta de respuesta del viajero en el plazo establecido; si procede, de la otra prestación propuesta, así como de su precio.

Cuando las modificaciones del contrato o la prestación de sustitución resulten en una disminución de la calidad del viaje o estancia o de su costo, el viajero tiene derecho a una reducción de precio adecuada.

Si el contrato es rescindido y el Cliente no acepta otra prestación, la Oficina de Turismo reembolsará todos los pagos realizados por este o en su nombre lo antes posible, y a más tardar catorce días después de la rescisión del contrato.

8.2. Por parte del Cliente

Cualquier estancia acortada o no consumida por parte del cliente, o comenzada con retraso por parte del cliente, no dará derecho a ningún reembolso.

La Oficina de Turismo se compromete frente al cliente únicamente sobre las prestaciones vendidas.

No podrán imputarse responsabilidades a la Oficina de Turismo por:

cualquier prestación suscrita por el cliente fuera de las facturadas por la Oficina de Turismo; cualquier modificación de las prestaciones iniciada por el cliente.

Artículo 9 – Rescisión del Contrato

Artículo 9.1. Rescisión del Contrato por el Cliente

Las entradas para visitas guiadas, eventos culturales, deportivos, actividades de ocio y espectáculos, no son cancelables, modificables, ni reembolsables. En cuanto a los paquetes turísticos o estancias grupales, el Cliente tiene la posibilidad de rescindir el contrato en cualquier momento, antes del inicio de la prestación. Para que esta rescisión sea válida, debe informarlo a la Oficina de Turismo por correo electrónico o postal.

La Oficina de Turismo podrá entonces solicitar al Cliente el pago de los gastos de rescisión, según el siguiente esquema:

- Si la cancelación ocurre más de 21 días antes del primer día de las prestaciones, una suma equivalente al 10% del precio total de las prestaciones permanecerá adeudada a la Oficina de Turismo.
- Si la cancelación se realiza de 20 a 8 días antes del primer día de las prestaciones, una suma equivalente al 50% del precio total de las prestaciones quedará adeudada a la Oficina de Turismo.
- Si la cancelación ocurre de 7 a 2 días antes del primer día de las prestaciones, una suma equivalente al 75% del precio total de las prestaciones quedará adeudada a la Oficina de Turismo.
- Si la cancelación tiene lugar la víspera o el primer día de las prestaciones, el total del precio de las prestaciones quedará adeudado a la Oficina de Turismo.

Estos gastos de rescisión no serán debidos si el contrato es rescindido a consecuencia de circunstancias excepcionales e inevitables, ocurriendo en el lugar de destino o en su proximidad inmediata y teniendo consecuencias significativas en la ejecución del contrato. En este caso, la Oficina de Turismo procederá al reembolso total de los pagos efectuados, sin que ello conlleve ningún tipo de indemnización adicional.

Artículo 9.2. Rescisión del contrato por la Oficina de Turismo

La Oficina de Turismo tiene la posibilidad de rescindir el contrato en cualquier momento, antes del inicio de la prestación:

- Si el número de personas inscritas es inferior al número mínimo indicado en el contrato

en caso de circunstancias excepcionales e inevitables

En este caso, la Oficina de Turismo procederá al reembolso total de las sumas abonadas por el Cliente. Este reembolso se efectuará a más tardar catorce días después de la rescisión del contrato.

Artículo 10 – Cesión del Contrato

Artículo 10.1. Posibilidad para el Cliente de ceder su contrato

El Cliente tiene la posibilidad de ceder su contrato a un cesionario que cumpla las mismas condiciones que él para realizar el viaje o la estancia, siempre que este contrato no haya tenido ningún efecto.

Artículo 10.2. Preaviso para ceder el contrato

El Cliente solo puede ceder su contrato bajo la condición de informar a la Oficina de Turismo de su decisión por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo a más tardar siete días antes del inicio del viaje. Esta cesión no está sujeta, en ningún caso, a una autorización previa del organizador o del vendedor.

Artículo 10.3. Solidaridad del cedente y del cesionario

El cliente cedente y el cesionario son solidariamente responsables del pago del saldo del precio y de los gastos adicionales que pueda generar la cesión.

Artículo 11 – Garantía Legal de Conformidad

Artículo 11.1. Principio

La Oficina de Turismo es el único garante de la conformidad de los servicios con el contrato. El Cliente, ya sea no profesional o consumidor, tiene por lo tanto la posibilidad de formular una demanda en el marco de la garantía legal de conformidad prevista en los artículos L. 217-11 y siguientes del código de consumo y en los artículos 1641 y siguientes del código civil. Esta garantía cubre los defectos de conformidad o vicios ocultos que provengan de un defecto de diseño o ejecución de los servicios ordenados bajo las condiciones y según las modalidades definidas en anexo a las presentes condiciones generales de venta.

Artículo 11.2. Implementación de la Garantía Legal de Conformidad

El Cliente, ya sea consumidor o no profesional, debe comunicar a la Oficina de Turismo los vicios y/o defectos de conformidad lo antes posible desde la prestación de los servicios, de acuerdo con el artículo L. 211-16 II del código de turismo. Esta comunicación debe realizarse sin demora indebida por parte del Cliente. Los defectos y/o vicios observados darán lugar a rectificación, sustitución, reducción del precio o reembolso lo antes posible, teniendo en cuenta la gravedad de la no conformidad y el valor de los servicios de viaje implicados. En caso de que la Oficina ofrezca una prestación de sustitución o una reducción de precio, el viajero no puede rechazar las otras prestaciones propuestas a menos que no sean comparables a lo que se había previsto en el contrato o si la reducción de precio otorgada no es apropiada.

La garantía de la Oficina de Turismo se limita al reembolso de los servicios efectivamente pagados por el Cliente, consumidor o no profesional, y la Oficina de Turismo no podrá ser considerada responsable ni fallida por cualquier retraso o incumplimiento debido a la ocurrencia de un caso de fuerza mayor.

Las limitaciones de costos no aplican a personas con movilidad reducida, a las personas que las acompañan, a mujeres embarazadas, así como a menores no acompañados y, finalmente, a personas que requieran asistencia médica específica.

Artículo 11.3. Datos de Contacto para Comunicarse con el Vendedor

De acuerdo con el artículo R 211-6, 4° del código de turismo, el Cliente puede contactar rápidamente a la Oficina de Turismo utilizando los datos proporcionados en el artículo 1.1. "Designación del vendedor" de las presentes condiciones generales de venta, para comunicarse de manera efectiva, solicitar ayuda si el Cliente se encuentra en dificultades o quejarse de cualquier no conformidad observada durante la ejecución del viaje o la estancia.

Artículo 12 – Propiedad Intelectual

Todos los documentos técnicos, productos, diseños, fotografías entregados a los compradores permanecen como propiedad exclusiva de la Oficina de Turismo, única titular de los derechos de propiedad intelectual sobre estos documentos, y deben ser devueltos a su solicitud.

Los compradores Clientes se comprometen a no hacer uso alguno de estos documentos que pueda infringir los derechos de propiedad industrial o intelectual del proveedor y se comprometen a no divulgarlos a terceros.

Artículo 13 – Protección de Datos Personales

Artículo 13.1. Datos Recolectados

En el marco de su actividad de venta de Estancias y Servicios turísticos, el Vendedor implementa y opera el procesamiento de datos personales relacionados con Clientes y Beneficiarios. A este respecto, la Oficina de Turismo recolecta los siguientes datos personales: Nombre, Apellidos, direcciones postales, números telefónicos, correo electrónico. Además, en el marco del pago de servicios por Internet, la Oficina de Turismo registra datos financieros relacionados con la cuenta bancaria o la tarjeta de crédito del usuario.

Artículo 13.2. Finalidad Perseguida

La recolección de estos datos personales es indispensable para la ejecución contractual y, en caso de negarse a comunicarlos, el Cliente se expone a dificultades en la ejecución del servicio que no podrán resultar en responsabilidades para la Oficina de Turismo. Estos datos personales se recolectan con el único propósito de gestionar la clientela del Vendedor en el marco de la conclusión y ejecución del contrato, sobre la base de su consentimiento. Solo se utilizan para los fines a los que el Cliente ha consentido.

Artículo 13.3. Personas Autorizadas para Acceder a los Datos

Las personas autorizadas para acceder a los datos recolectados dentro de la Oficina de Turismo son: los empleados de la Oficina de Turismo y sus socios que intervienen en los servicios solicitados por el Cliente, y en su caso, los proveedores subcontratados de la Oficina de Turismo que participan en la realización y/o administración de los servicios y que están llamados a intervenir en este sentido en los procesamientos, precisando que en tal

hipótesis, ya se trate de socios o de subcontratistas, esto se realiza respetando la regulación vigente.

Artículo 13.4. Conservación de los Datos

Estos datos personales recolectados se conservan por el período de retención legal relativo al propósito del tratamiento y por no más de 5 años. Los datos personales relacionados con la tarjeta bancaria del Cliente se conservan exclusivamente por el tiempo necesario para realizar la transacción.

La Oficina de Turismo implementa medidas organizativas, técnicas, de software y físicas en materia de seguridad digital para proteger los datos personales contra alteraciones, destrucciones y accesos no autorizados. Sin embargo, se debe señalar que Internet no es un entorno completamente seguro y la Oficina de Turismo no puede garantizar la seguridad de la transmisión o almacenamiento de información en Internet. La Oficina de Turismo ha formalizado los derechos y obligaciones de Clientes y Beneficiarios respecto al tratamiento de sus datos personales dentro de un documento llamado Política de privacidad o RGPD, accesible en la siguiente dirección: www.visitbayonne.com y a solicitud en la Oficina de Turismo.

Artículo 13.5. Derechos del Titular de los Datos Recolectados

De acuerdo con la regulación aplicable en materia de datos personales, cada usuario tiene derecho de consulta, acceso, modificación, oposición y rectificación, por motivos legítimos, a la recolección y tratamiento de sus datos personales. Es posible solicitar que estos datos sean rectificadas, completados, aclarados, actualizados o eliminados. Estos derechos pueden ejercerse escribiendo una carta o un correo electrónico firmado al delegado de protección de datos en: Delegado de Protección de Datos Personales – Oficina de Turismo de Bayona - 25, place des basques – 64100 Bayona - +33(0)559460900 – info@visitbayonne.com, adjuntando a su solicitud una copia de su documento de identidad. En cualquier momento, el Cliente puede presentar una reclamación ante la CNIL según las modalidades indicadas en su sitio web (<https://www.cnil.fr>).

Artículo 13.6. Modificación de la Cláusula

La Oficina de Turismo se reserva el derecho de realizar cualquier modificación a la presente cláusula relativa a la protección de datos personales en cualquier momento. Si se realiza una modificación a la presente cláusula de protección de datos personales, la Oficina de Turismo se compromete a publicar la nueva versión en su sitio y también informará a los usuarios de la modificación por correo electrónico, con un mínimo de 15 días antes de la fecha de efecto.

Artículo 14 – Idioma del Contrato

Las presentes condiciones generales de venta están redactadas en idioma francés. En caso de que sean traducidas a uno o varios idiomas extranjeros, solo el texto en francés prevalecerá en caso de litigio.

Artículo 15 – Seguros

El Cliente se compromete a tener y estar al día con su seguro de responsabilidad civil para cubrir los daños que podría causar.

Ningún seguro está incluido en el precio de los servicios.

Artículo 16 – Menores de Edad

Cuando los menores, no acompañados por un padre o otra persona autorizada, viajen en base a un contrato de servicios turísticos que incluya alojamiento, la persona responsable del menor debe proporcionar, para la conclusión del contrato, información que permita establecer un contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar de estancia del menor.

Artículo 17 – Responsabilidad de la Oficina de Turismo

Artículo 17.1 – Responsabilidad de Pleno Derecho

La Oficina de Turismo es responsable de pleno derecho de los servicios turísticos contratados en el marco de las presentes condiciones generales de venta.

La Oficina de Turismo puede, sin embargo, exonerarse de todo o parte de su responsabilidad aportando prueba de que el daño es atribuible ya sea al Cliente, a un tercero ajeno a la provisión de los servicios de viaje incluidos en el contrato y que reviste un carácter imprevisible o inevitable, o a circunstancias excepcionales e inevitables.

El organizador, así como el detallista, son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato conforme al artículo L. 211-16.

Artículo 17.2 – Limitación de la Responsabilidad de la Oficina de Turismo

De acuerdo con el artículo L 211-17, IV del código de turismo, el monto de los posibles daños y perjuicios que la Oficina de Turismo podría ser condenada a pagar al Cliente por cualquier motivo, se limitará a tres veces el precio total, sin impuestos, de los servicios, con excepción de los daños corporales y los daños causados intencional o negligentemente.

Artículo 18 – Circunstancias Excepcionales e Inevitables

Cualquier evento que cree una situación fuera del control tanto del profesional como del viajero y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas, se considera como una causa de exoneración de las obligaciones de las partes y conlleva su suspensión.

La parte que invoque las circunstancias mencionadas anteriormente debe notificar inmediatamente a la otra parte su ocurrencia, así como su desaparición.

Las partes se acercarán para examinar la incidencia del evento y acordar las condiciones bajo las cuales la ejecución del contrato continuará. Si el caso de fuerza mayor tiene una duración superior a tres meses, las presentes condiciones generales podrán ser rescindidas por la parte afectada.

Artículo 19 – Asistencia al Viajero

La Oficina de Turismo es responsable de la correcta ejecución de los servicios previstos en el contrato. En este marco, si el Cliente enfrenta dificultades, la Oficina de Turismo proporcionará la ayuda adecuada lo antes posible, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

La Oficina de Turismo tendrá derecho a cobrar un precio razonable por esta ayuda si la dificultad es causada intencionalmente por el viajero o por su negligencia. El precio cobrado no excederá los costos reales soportados por el organizador o el detallista.

Artículo 20 – Accesibilidad

A pesar de todos nuestros esfuerzos, algunas prestaciones no son accesibles para personas con movilidad reducida. La mayoría de los establecimientos que comercializan noches de estadía no son completamente accesibles, excepto aquellos que reciben público general. Los alojamientos accesibles están detallados en el sitio web de la Oficina de Turismo.

En cuanto a las actividades deportivas y de ocio, la mayoría están sujetas a limitaciones naturales (océano, montaña, río, etc.) y materiales (parapente, rafting, surf, etc.). Estas prestaciones no son en su mayoría accesibles para personas con discapacidad y mujeres embarazadas, así como para niños.

Algunas prestaciones están regidas por restricciones reglamentarias (saber nadar 25 metros, condición física, edad, talla, etc.) y, por lo tanto, no son accesibles para todo el público.

Además, ciertas actividades requieren equipo adecuado. Por ejemplo, para actividades de senderismo, el Cliente debe estar equipado con zapatos adecuados, un impermeable, snacks, agua, un mapa IGN y ropa de abrigo.

Para actividades en aguas bravas, el Cliente debe estar equipado con un traje de baño, una toalla, agua y zapatos deportivos.

Cada participante debe cumplir con las reglas de precaución, circulación, higiene y seguridad y seguir, si corresponde, los consejos del profesional.

Toda esta información está disponible en las fichas de producto en el sitio web de la Oficina de Turismo.

Artículo 21 – Resolución de Disputas

Artículo 21.1. Ley Aplicable

Las presentes condiciones generales están sujetas a la legislación francesa, excluyendo las disposiciones de la Convención de Viena. Esto se aplica tanto a las reglas de fondo como a las de forma. En caso de disputa o reclamación, el Cliente deberá dirigirse en primer lugar a la Oficina de Turismo para buscar una solución amistosa.

Artículo 21.2. Mediación

El Cliente puede recurrir a una mediación convencional, especialmente ante la Comisión de Mediación de Consumo o ante las instancias de mediación sectoriales existentes, o a cualquier otro modo alternativo de resolución de disputas (como la conciliación) en caso de controversia.

El Cliente puede, por lo tanto, contactar al Mediador de Turismo y Viajes en el siguiente sitio: <https://www.mtv.travel/> o a MTV Mediación Turismo Viaje, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, en caso de que la respuesta proporcionada por la Oficina de Turismo al cliente sea considerada insuficiente o no haya sido respondida en 60 días.

Artículo 21.3. Venta en Línea

En caso de que el servicio haya sido comprado en línea por el Cliente, se le informa que tiene la facultad, de acuerdo con el artículo 14.1 del reglamento (UE) n°524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo del 21 de mayo de 2013, de presentar una queja y seleccionar un organismo de resolución de disputas en el siguiente sitio web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Artículo 21.4. Jurisdicción Competente

Todos los litigios derivados de las operaciones de compra y venta realizadas bajo estas condiciones generales de venta, ya sea en cuanto a su validez, interpretación, ejecución, rescisión, consecuencias y secuelas, que no hayan podido ser resueltos amistosamente entre el vendedor y el Cliente, serán sometidos a los tribunales competentes bajo las condiciones de derecho común. Para la definición de la jurisdicción competente, el vendedor elige domicilio en 25 place des basques – 64100 Bayona.

Artículo 21.5. No Renuncia

El hecho de que una de las partes no se prevalezca de un incumplimiento por parte de la otra en cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales no debe interpretarse en el futuro como una renuncia a la obligación en cuestión.

Artículo 22 – Prestaciones de Viaje Vinculadas

Si, después de haber elegido y reservado un servicio de viaje o un paquete turístico con la Oficina de Turismo de Bayona, reservas servicios de viaje adicionales para tu viaje o estancia vacacional que figuran en cualquier comunicación o publicación editada por la Oficina de Turismo de Bayona, o si reservas servicios de viaje adicionales durante la misma

visita o el mismo contacto con la Oficina de Turismo de Bayona después de haber elegido un servicio de viaje y haberlo pagado, NO te beneficiarás de los derechos aplicables a los paquetes según la directiva (UE) 2015/2302 y el artículo L.211-2 del código de turismo. La Oficina de Turismo del País Vasco no será responsable de la correcta ejecución de estos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, por favor contacta al proveedor de servicios en cuestión.

Sin embargo, si reservas servicios de viaje adicionales a través de esta comunicación o publicación en un plazo de 24 horas después de haber recibido la confirmación de la reserva de nuestra Oficina de Turismo, o si reservas servicios de viaje adicionales durante la misma visita o el mismo contacto con nuestra Oficina, estos servicios de viaje formarán parte de una prestación de viaje vinculada. En este caso, la Oficina de Turismo de Bayona dispone, como lo exige el derecho de la Unión Europea, de una protección para reembolsar las sumas que le hayas pagado por servicios que no hayan sido ejecutados debido a su insolvencia. Ten en cuenta que, en este caso, no se prevé reembolso en caso de insolvencia del proveedor de servicios adicionales concernido.

La Oficina de Turismo de Bayona ha suscrito una protección contra la insolvencia con la ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE SOLIDARIDAD DEL TURISMO – 15 avenue Carnot - 75017 París - info@apst.travel - +33(0) 1 44 09 25 35. Los viajeros pueden contactar con esta entidad si los servicios les son negados debido a la insolvencia del proveedor. Nota: esta protección contra la insolvencia no se aplica a los contratos firmados con partes distintas a la Oficina de Turismo, que pueden ser ejecutados a pesar de la insolvencia de la Oficina. Directiva (UE) 2015/2302 transpuesta al derecho nacional.