

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose

Version figurant dans la brochure : 21 août 2024

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose (OT) et de ses différents Bureaux d'Information Touristique, dont le siège social est situé 1 Rue Gaspard Monge à Lannion, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles 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'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles 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'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.bretagne-cotedegranitrose.com

Art 1 - Définition :

L'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose, autorisé dans le cadre des articles R211.3 à R211.11 du Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfaits et aux prestations de voyage liées, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

L'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose dispose d'un certificat d'immatriculation IM022100016 délivré par ATOUT France.

Forme juridique : EPIC / N° SIRET : 51959356000013 / Code APE : 7990Z / Garantie Financière : APST, 15 Avenue Carnot 75017 PARIS / Assurance Responsabilité Civile : Groupama Loire-Bretagne contrat n°094897704003 / TVA intracommunautaire : FR04 519 593 560

Art 2 - Formation du contrat :

2.1 Dispositions générales : La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, journées d'excursions groupes, visites guidées, billetterie...) proposées par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV). Elles engagent l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

2.2 Formation du contrat : En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à groupe@lannion-tregor.com, soit par courrier à l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose, 1 Rue Monge - CS 10761 - 22307 Lannion Cedex.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou de la proposition complétés, datés et signés ou par la validation du bulletin de commande via notre site internet par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client 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.

Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air et de navigation.

Art 3 - Conditions de réalisation des prestations :

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, 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.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 8 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'OT préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

En cas de retard, le client doit prévenir le service groupes de l'Office de tourisme ou le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le programme détaillé ou le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

3.1 Pour les séjours avec hébergements : Les prestations d'hébergements inclus dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Le prix des nuitées est calculé sur la base d'un hébergement en chambre double ou twin avec bain ou douche, en formule nuit et petit-déjeuner ou en ½ pension. Les hébergements proposés sont de catégorie 3***, sauf cas contraire spécifié dans le texte de présentation. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose peut refuser les voyageurs supplémentaires. Le contrat est alors réputé rompu du fait du voyageur. Si un client occupe seul une chambre, il lui sera facturé un « supplément chambre single ».

La répartition des chambres est à transmettre à l'OT à J-30. Passée cette date et jusqu'à 8 jours avant l'arrivée du groupe, toute annulation de chambre sera facturée à 50%, dans le cas où cette annulation excède 10% du nombre de chambres communiquées à J-30. A partir de 7 jours avant l'arrivée du groupe, toute annulation de chambre sera facturée à 100%.

Tout changement d'effectif doit être communiqué par écrit à l'OT soit par courriel à groupes@lannion-tregor.com soit par courrier à l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose - 1 Rue Monge, CS 10761 - 22307 Lannion Cedex. Si ce dernier n'en a pas été informé par écrit dans le délai imparti comme stipulé dans le contrat, aucun remboursement ne sera accordé.

3.2 Pour la réservation de visites guidées : Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, 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.

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée 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 ou il vous sera proposé un report de date ou une prestation équivalente. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et 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 devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

3.3 Pour la réservation de visites guidées groupes : En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OT, le lieu de rendez-vous est indiqué dans le programme client et rappelé dans le contrat. En cas de retard du groupe, la durée de la visite être écourtée.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 30 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un second guide est fortement conseillée. Afin de préserver la qualité de nos visites, la réservation d'un second guide devient obligatoire si l'effectif du groupe dépasse 35 personnes. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important qu'initialement prévu, l'annulation d'un second guide doit intervenir au plus tard 15 jours avant la visite. Dans le cas contraire, le second guide sera facturé.

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite.

Dans le cas d'un circuit demi-journée ou d'un guidage journée, le guide est pris en charge par le groupe à l'Office de Tourisme ou sur un autre lieu indiqué dans le programme et ramené à l'issue du circuit à son lieu de départ. Dans le cas où le guide ne pourrait être ramené à son lieu de départ, ses frais de déplacements seront à la charge du groupe.

3.4 Pour les activités avec consommation d'aliments et de boissons : Pour les prestations composées, notamment, de produits agroalimentaires, le client allergique ou intolérant à certaines denrées alimentaires doit impérativement se signaler à l'OT et/ou au prestataire avant consommation.

Pour les prestations composées, notamment de boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que l'OT et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation.

Art 4 - Rétractation :

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28, 12° du code de la consommation.

Art 5 - Prix :

Tous les prix sont affichés en euros TTC (TVA 20% sauf pour les séjours), par personne ou sous forme de forfait et sont calculés en fonction du nombre de participants.

Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, les frais de stationnement, les dépenses à caractère personnel, les assurances, toute autre dépense non mentionnée dans la rubrique « le prix comprend » sur le contrat de réservation et toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable. Ils sont révisibles en cas de fluctuations économiques.

Pour les prestations incluant un hébergement : la taxe de séjour et le supplément chambre individuelle n'est pas incluse au prix.

Art 6 - Paiement :

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Le règlement sera effectué sur place dans les locaux de l'OT ou à réception de la facture adressée par l'OT Bretagne Côte de Granit Rose.

Le paiement s'effectue :

- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du Trésor Public pour les individuels et à l'ordre de Agence Réceptive Off Tour Commun Régie recettes pour les groupes.
- Par virement bancaire : IBAN : FR76 1007 1220 0000 0020 0751 640. BIC : TRPUFRP1
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system 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.

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.

Art 7 - Bon d'échange :

À réception du contrat signé et du solde, l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose enverra par mail, les bons d'échanges à remettre à chaque prestataire.

Ces bons d'échanges mentionneront le nom et les coordonnées du prestataire, la date, l'heure, la nature de la prestation et le nombre de participants pour lequel elle est valable (basé sur l'effectif définitif communiqué par le client). Dans le cadre des séjours individuels, le client pourra être invité à se rendre dans l'un des bureaux d'informations touristiques de l'OT, avant le démarrage du séjour, afin de récupérer son carnet de voyage dans lequel figureront les bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

Art 8 - Conditions de modification ou d'annulation

Conformément à l'article L211-14, 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 remboursements suivants :

- Toute annulation doit être notifiée par courriel à groupes@lannion-tregor.com avec demande d'avis de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose, 1 Rue Monge - CS 10761 - 22307 Lannion Cedex.

Les conditions d'annulation seront précisées en annexe en fonction de l'hébergement choisi.

8.1 Du fait du client : Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de débits en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de prestation.

- Plus de 30 jours avant la prestation : Aucune pénalité
- Entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25% du montant total de la prestation.
- Entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50% du montant total de la prestation.
- À moins de 8 jours avant le début de la prestation ou en cas de non présentation du groupe : il sera retenu 100% du montant total de la prestation.

8.2 Du fait du vendeur : Conformément à l'article L211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

8.2.1 Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre prévu indiqué dans le contrat et que l'OT 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.

8.2.2 Autre cas d'annulation par l'OT : Lorsqu'avant le début de la prestation, l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours et au-delà.

8.3 Cas de force majeure : Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que - à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation - c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

Art 9 - Remboursement pour annulation :

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'OT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L211- 14, rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en toute état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat.

Art 10 - Modification du nombre de participants :

Tout changement d'effectif doit être notifié par écrit (mail ou courrier) à l'OT. Si ce dernier n'en a pas été informé par écrit dans le délai imparti, aucun remboursement ne sera accordé. Dans le cadre d'un circuit, l'effectif du groupe devra être communiqué le plus rapidement possible. Si l'effectif de groupe est revu à la baisse, les frais de modifications/d'annulations seront appliqués (du fait du client, Art.8).

Art 11 - Interruption du séjour :

En cas d'interruption du séjour par le voyageur, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du voyageur.

Art 12 - Modification d'un élément substantiel du contrat par l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose :

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autre 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'OT devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

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

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.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OT rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en toute état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L211-17 du Code du Tourisme.

Art 13 - Cession du contrat :

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

Art 14 - Dommages :

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le client est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

Art 15 - Responsabilité :

L'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule : Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1er du I de l'article L211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ses services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservations qui sont imputables au client, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit dans l'article 8 des présentes CPV, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OT, 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'OT 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 d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'OT 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. Si l'OT 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.

Art 16 - Réclamations :

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OT par courriel : groupes@lannion-tregor.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre service réceptif et à défaut de réponse satisfaisante du service réceptif dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au 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.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Saint-Brieuc pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la Consommation.

Art 17 - Protection des données personnelles :

L'Office Bretagne Côte de Granit Rose est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletters, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Il peut être également amené à diffuser votre avis sur la prestation effectuée (suite au remplissage de l'enquête qualité) sur ses divers supports de communication ou sur son site internet.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à groupe@lannion-tregor.com, soit par courrier à l'Office de Tourisme Bretagne Côte de Granit Rose, 1 Rue Monge - CS 10761 - 22307 Lannion Cedex, 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 suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de L'Office Bretagne Côte de Granit Rose par mail à groupe@lannion-tregor.com. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Art 18 - Propriété intellectuelle / photos / illustrations :

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.bretagne-cotedegranitrose.com causant un préjudice quelconque à L'Office Bretagne Côte de Granit Rose ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Art 19 - Archivage du contrat :

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du Code de la Consommation. L'OT archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.