

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'office de tourisme de Villeneuve d'Ascq au 23 septembre 2021

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (*ci-après dénommées CPV*) ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme de Villeneuve d'Ascq 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'Office de Tourisme à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont consultables et téléchargeables sur le site internet : www.villeneuedascq-tourisme.fr, et sont transmises avec le devis pour les groupes.

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (transports, visites guidées, ateliers, en demi-journée ou journée, billetterie...) proposés par l'Office de Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'Office de Tourisme soit sur place, soit par courriel à ot@villeneuedascq-tourisme.eu, soit par courrier à Office de Tourisme, château de Flers, chemin du chat botté, 59650 Villeneuve d'Ascq.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé sous réserve de la confirmation par l'Office de Tourisme 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 toute réservation à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 25 % du montant total des prestations dans les autres cas.

2. 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.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le devis et sur la feuille de route pour les groupes, sur le ticket ou le mail de confirmation pour le public.

2-1 Pour les séjours avec hébergement

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

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées

ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'office de tourisme ne sauraient être tenus pour responsables.

2-3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'Office de Tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – 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, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. A vélo, les participants seront équipés d'un casque, gilet et d'un vélo en état de fonctionnement.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le devis.

Sauf indication contraire et surface en m² de sites particuliers, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 10 personnes et maximales de 25 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2^{ème} guide est obligatoire.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'Office de Tourisme, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de transport, 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.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et *net de TVA*.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le devis, 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.

5. 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 après la prestation à réception de facture selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le devis. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation.

Le paiement s'effectue :

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

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'office de tourisme de Villeneuve d'Ascq, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou devis),

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de Tourisme, au château de Flers.

Par le site Hello Asso, pour les visites guidées ouvertes au public.

L'Office de Tourisme adressera une facture au client après la prestation pour les groupes.

Dès la réservation confirmée, l'Office de Tourisme adresse au client une feuille de route et ou les bons d'échange à présenter lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

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

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à ot@villeneuvedascq-tourisme.eu, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à office de tourisme de Villeneuve d'Ascq, château de Flers, chemin du chat botté, 59650 Villeneuve d'Ascq.
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
- 30 jours avant la date de la prestation, il sera retenu 10 % du prix de la prestation,
- entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix de la prestation,
- entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation,
- entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 90 % du prix de la prestation,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'un accord amiable entre l'office de tourisme et le client est conclu.

6.2 Du fait de l'OT

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

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

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

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de tourisme 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. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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'Office de Tourisme.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le devis 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, d'une pandémie – 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 devis 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.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'Office de Tourisme 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, 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 tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

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

7.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'Office de Tourisme peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du devis 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'Office de Tourisme 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'Office de Tourisme 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 devis ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité de la prestation 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'Office de Tourisme 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 devis, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. 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'Office de Tourisme dans les plus brefs délais au 06.08.93.19.26 ou 03.20.43.55.75, par mail ot@villeneuveascq-tourisme.eu . Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le devis 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'Office de Tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce devis 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'Office de Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'Office de Tourisme est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. 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. L'Office de Tourisme 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 comme défini à l'article 6.4 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'Office de Tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'une prestation incluse dans le devis. L'Office de Tourisme 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.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'Office de Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter/programmes, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, ou en adressant un courriel à

ot@villeneuedascq-tourisme.eu , soit par courrier à Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq, 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 de Tourisme de Villeneuve d'Ascq par mail sdereuder@villeneuedascq.fr 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.

13. 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.villeneuedascq-tourisme.eu causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du devis

Tout devis conclu avec le client correspondant à une prestation ou plusieurs d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'Office de Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'Office de Tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'Office de Tourisme par courriel : ot@villeneuedascq-tourisme.eu 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 juridique et à défaut de réponse satisfaisante du Service juridique 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

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Lille 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.

IM 0591 10024

Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq

+33 (0)3.20.43.55.75

+33 (0)6 08 93 19 26

Garantie financière : COVFA caution contrat n° 17469

Responsabilité Civile Professionnelle

SIRET 384 055 273 00013