

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Service commercial 2026

Office de Tourisme de et des Congrès Communautaire, 124 rue du Magasin Général 59140 DUNKERQUE, Organisme local de tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjour sous le n° IM059240003

N°SIRET 98094780800013, Code APE 7990Z, N° TVA FR 12980947808

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et ses clients, dans le cadre de la vente de visites, d'excursions, de séjours et d'activités « groupes » et « individuels ».

■ Article 1 – INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE

1.1 – PORTEE

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par l'Office de Tourisme et figurant sur le site web ou sur le document remis au client par l'Office de Tourisme constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent l'Office de Tourisme.

1.2 – MODIFICATIONS

L'Office de Tourisme se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R2115 et L211-9 du code du tourisme.

1.3 – PRIX

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le site web ou sur le document d'information préalable et remis par l'Office de Tourisme au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC). Dans certains cas, des frais

supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par l'Office de Tourisme lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le site web ou sur le document d'information préalable.

1.4 – FRAIS DE DOSSIER Des frais de dossier peuvent être perçus par l'Office de Tourisme. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du canal de distribution utilisé.

1.5 – PRIX DEFINITIF Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

■ Article 2 – REVISION DU PRIX Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par l'Office de Tourisme après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

■ Article 3 – PROCESSUS DE RESERVATION

3.1 – DOSSIERS REALISES AUPRES DU SERVICE COMMERCIAL OU DE L'ACCUEIL Pour toute réservation, l'Office de Tourisme adresse au Client un contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. Toute réservation doit intervenir avant la date limite figurant sur le contrat ou la convention et ne sera effective qu'après réception par l'Office de Tourisme de l'un des deux exemplaires de la fiche de réservation daté, signé et accompagné du versement correspondant ou du bon de commande dans le cas d'une réservation effectuée par une collectivité.

La signature implique l'acceptation par le client des conditions générales et particulières de vente ainsi que des informations et réserves figurant dans les brochures, communications et sur les sites internet.

Toute 1ère inscription d'un mineur n'est validée, que si elle est accompagnée de l'autorisation parentale dûment complétée et signée.

3.2 – VENTE EN LIGNE Le processus de commande sur le site web

est le suivant :

Le Client sélectionne le ou les prestations de son choix, la date et l'horaire de réservation ;

Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation Il choisit le moyen de paiement de sa commande,

Il valide ensuite sa commande : le contrat entre le client et l'Office de Tourisme est alors valablement conclu.

Conformément à l'article 1316-4 du Code Civil dans sa rédaction issue de la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relatif à la signature électronique, la signature électronique sous forme de "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non répudiation ainsi qu'à la protection de l'intégrité des messages, a valeur de signature qui manifeste le consentement du client aux obligations qui découlent de l'acte.

Le contrat est réputé formé lors de la validation de la commande lors du deuxième clic. La commande engage définitivement le client qui ne peut plus annuler le contrat, sauf accord exprès de l'Office de Tourisme. Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail.

■ Article 4 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par L'Office de Tourisme.

■ Article 5 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Seules seront acceptées les réservations accompagnées du versement de l'acompte demandé ou de la totalité du montant, en fonction de la nature du dossier. Le solde est payable avant le commencement de l'activité réservée.

■ Article 6 - CONFIRMATION DE RESERVATION

A réception de la fiche de réservation complétée et signée ou à la validation de la commande en ligne, l'Office de Tourisme adressera par e-mail un document de confirmation, accompagné d'un ou plusieurs bons d'échange, comprenant toutes les informations nécessaires au bon déroulement des prestations réservées, notamment les lieux de rendez-vous.

■ Article 7 - HORAIRES DES ACTIVITES

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas d'arrivée tardive et/ou de départ anticipé des participants aux activités réservées.

■ Article 8 - MODIFICATION

8.1 - MODIFICATION EMANANT DU CLIENT Aucune modification de la réservation initiale, notamment en ce qui concerne le nombre de participants, ne sera acceptée à moins de 30 jours de la première activité réservée sauf accord exprès de l'Office de Tourisme et paiement des frais supplémentaires induits par cette modification. En tout état de cause, l'absence d'un participant ne sera prise en compte dans la facturation que pour des motifs légitimes dûment justifiés et sur décision de l'Office de Tourisme.

8.2 - MODIFICATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier, si nécessaire, les conditions d'exécution des activités réservées dès lors que cette modification n'affecte pas un des éléments essentiels du contrat. Lorsque, avant le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'Office de Tourisme, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le client en sera informé dès que possible et pourra :soit mettre fin à sa réservation et percevoir le remboursement de la totalité des sommes versées, - soit accepter la modification proposée et signer un

avenant à la fiche d'inscription précisant les modifications apportées et le cas échéant la diminution ou l'augmentation de prix que celles-ci entraînent.

Lorsque, après le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'Office de Tourisme, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le client en sera informé et se verra proposer sans supplément de prix: - soit une prestation de remplacement (avec remboursement de la différence de prix) soit le report des activités à une date ultérieure. Si l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de proposer une solution de remplacement ou de report, ou si celles-ci sont refusées par le client pour un motif valable, l'Office de Tourisme procèdera au remboursement des sommes versées pour les activités concernées.

■ Article 9 ANNULATION

9.1 – ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. Les frais d'annulation sont les suivants : Annulation entre 30 jours et 15 jours :

50% du montant dû

Annulation entre 15 jours et 7 jours

75% du montant dû

Annulation à moins de 7 jours :

100% du montant dû

Une arrivée retardée ou départ anticipé ne donnera lieu à aucun remboursement.

9.2 - ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

Annulation par l'Office de Tourisme : L'Office de Tourisme se réserve le droit avant le début de chaque activité, d'annuler celle-ci en cas de force majeure ou pour défaut de remplissage. Cette annulation donnera droit à un remboursement intégral des sommes versées pour cette activité. Annulation de séances par l'Office : En cas de mauvaises conditions climatiques, les stages ou séances de stage peuvent être reportés, remplacés par des cours théoriques, une autre activité ou

l'organisation de séance de rattrapage. Au cas où le client peut présenter un motif valable pour justifier le refus de l'activité de remplacement, l'Office de Tourisme procèdera au remboursement des sommes versées pour les activités concernées.

■ Article 10 - RESPONSABILITE

10.1 - RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client ou le bénéficiaire est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés de son fait, du fait de ses préposés, des personnes placées sous son autorité et des choses dont il a la garde. Il devra veiller également à ce que chaque participant ait souscrit une assurance responsabilité civile pour tous les dommages qu'il pourrait occasionner et en assumera les conséquences en cas de défaillance vis à vis de l'Office du Tourisme.

10.2 - RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'Office de Tourisme est responsable de plein droit à l'égard du client ou du bénéficiaire d'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois l'Office de Tourisme peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

Soit imputable au client.

Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,

Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

En aucun cas, l'Office du Tourisme ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets appartenant au client ou aux participants.

■ Article 11 - RECLAMATIONS Toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement des prestations réservées doivent être adressées par lettre recommandée à l'Office de Tourisme au plus tard 7 jours après la fin de la prestation.

A défaut, les prestations dans leur ensemble, seront considérées comme s'étant déroulées dans des conditions satisfaisantes.

■ Article 12 – MEDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté l'Office de Tourisme et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

■ Article 13 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information de l'Office de Tourisme et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

■ Article 14 DONNEES

PERSONNELLES

Le Règlement (EU)2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'Office de Tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement

de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité de l'Office de Tourisme et des Congrès, accessible sur simple demande.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

■ Article 15 – DROIT APPLICABLE

Tout Contrat conclu entre l'Office de Tourisme et le Client est soumis au droit français.

■ ASSURANCE RCP

L'Office du Tourisme est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie ALLIANZ IARD 1 Cours Michelet, CS 30051, 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX, police n° 54914354, dont le client peut prendre connaissance sur simple demande.

■ GARANTIE FINANCIERE

L'Office de Tourisme et des Congrès Communautaire dispose d'une garantie financière délivrée par ALLIANZ IARD 1 Cours Michelet, CS 30051, 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX, qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.

SITE WEB

www.dunkerque-tourisme.fr