

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### - Groupes

#### Article 1 : Dispositions générales

Les conditions particulières de vente définies ci-après s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations vendues par l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie. L'acceptation, par le Client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables soit en annexe au contrat, soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit sur le site internet : [www.caenlamer-tourisme.fr](http://www.caenlamer-tourisme.fr)

#### Article 2 : Définition

L'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie, 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 forfait et aux prestations de voyages 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.

Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie - Forme juridique : Association loi 1901 - n°SIRET : 78070206400012 - Code APE : 7890Z - Agrément Atout France : IM014170009 - Garantie financière : engagement à hauteur de 30 000€ souscrit auprès de Groupama Assurance-Crédit et Caution à Noisy le Grand.

#### Article 3 : Prestation Visite sèche

1/ Nos prix comprennent toutes les prestations correspondant au descriptif de la brochure.

2/ Nos prix ne comprennent pas :

- les repas et les boissons (réservation et règlement par vos soins).
- les prestations supplémentaires commandées après la réservation initiale.

- les entrées aux musées (réservation et règlement par vos soins) non mentionnées dans notre offre.
- le transport en autocar.
- les éventuelles taxes de séjour, les frais administratifs (pour les ressortissants hors UE).
- les dépenses personnelles.

## Article 4 : Journées packagées

1/ Les tarifs indiqués sont valables du lundi au samedi (dimanche et jours fériés sur demande) sur la base de 40 personnes, sous réserve de disponibilité et de modification du taux de TVA. Gratuité chauffeur accordée. Ces prix ne comprennent ni le transport ni les dépenses personnelles.

2/ Certains sites sont soumis à des contraintes météorologiques ou aux horaires de marées. Merci de nous consulter selon la date choisie.

3/ Le déjeuner comprend un menu 3 plats et un forfait boissons. Le choix de menus des restaurants partenaires est envoyé avec le devis établi pour la journée souhaitée.

4/ Il est possible de combiner les suggestions de ces journées pour établir un programme sur mesure sous réserve de faisabilité (distance, ouverture des sites...).

5/ Le nombre de participants est à définir au plus tard 1 semaine avant l'arrivée du groupe. Passé ce délai, tout désistement pourra être facturé.

## Article 5 : Tarif

Nos prix sont publiés en Euro TTC par personne ou sous forme de forfait. Ils sont valables jusqu'à la réalisation de la prestation telle que décrite sur le contrat de vente. L'Office de Tourisme se réserve le droit de répercuter une hausse de prix par rapport à ceux pratiqués dans la brochure, en fonction des hausses de prix de nos prestataires extérieurs ou d'une hausse de TVA. Conformément à l'article R211-9 des conditions générales de réservation, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du voyageur par l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie avant la conclusion du contrat.

## Article 6 : Réservation

1/ La réservation sera considérée comme ferme et définitive à réception du bon pour accord dûment rempli & signé au plus tard 30 jours avant la date de la visite.

2/ Le nombre de participants devra être indiqué lors de la réservation et confirmé 48 heures avant la prestation. Le nombre total de personnes confirmé 48 heures

avant l'arrivée du groupe sera facturé, même si le nombre de personnes effectivement présentes est inférieur.

3/ La prestation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de services et des conditions météorologiques pour les activités de plein air.

4/ Le signataire du contrat engage sa responsabilité pour tout participant à la prestation.

## Article 7 : Règlement

1/ Le montant de la prestation devra être réglé au plus tard 7 jours avant la date de la visite. Aucun règlement sur place ne sera accepté par nos guides.

2/ L'Office de Tourisme accepte les règlements soit par carte bancaire (indiquer le numéro et la date d'expiration de la carte ainsi que le cryptogramme), soit par virement bancaire (fournir une copie de l'ordre de virement, R.I.B. joint), soit par voucher (accepté le jour de la visite : après accord de notre service et défini lors de la réservation), soit par chèque.

3/ L'Office de Tourisme & des Congrès pourra refuser d'honorer la commande d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

4/ Les frais de transactions et changes (hors zone Euro) sont à la charge du client.

5/ Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le voyageur.

## Article 8 : Rendez-vous & Itinéraires

1/Le lieu de rendez-vous et l'itinéraire seront indiqués sur le contrat de vente. A défaut de réception de ce document ou en cas de perte de celui-ci, merci de prendre contact le plus rapidement avec nos services.

2/Le voyageur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de vente. En cas de retard, le voyageur doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Sans avertissement préalable et en cas de non-présentation au rendez-vous, passé un délai d'une heure, nous considérons la prestation comme annulée et vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement. Pour les guides, le temps de service commence à l'heure réservée. Tout retard correspond à un temps d'attente pour le guide qui sera compté dans son

temps de service. Si l'attente se prolonge au-delà d'une heure, et ceci sans avertissement préalable, le rendez-vous est considéré comme annulé. La facturation reste néanmoins effective.

3/ Tout voyage écourté ou prestations non consommées par le client du fait d'un retard ou d'une interruption de voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. La modification des prestations pour convenance personnelle pourra entraîner des suppléments tarifaires.

## Article 9 : Modification ou annulation

1/ Toute modification ou annulation doit nous parvenir par lettre ou par e-mail dûment justifié dans un délai de 48h.

2/ En cas de modification significative du nombre de personnes l'Office de Tourisme se réserve le droit d'appliquer une pénalité de 10% calculée sur la base du dossier initial. Toutefois l'Office de Tourisme répercutera les frais occasionnés par des prestataires tiers si ces derniers lui imposaient des frais.

3/ En cas de modification importante et si le groupe devait passer en dessous de la barre des 20 personnes, l'Office de Tourisme se réserve le droit de considérer comme une annulation de fait du client et d'appliquer les conditions d'annulations ci-dessous décrites. Dans tous les cas, si le groupe se réalise avec moins de 20 personnes un forfait minimum de base sera facturé.

4/ En cas d'annulation les montants des frais dus se calculent comme suit :

Toute annulation totale ou partielle intervenant :

- Avant 30 jours : un montant forfaitaire de 30€ sera retenu.
- Entre 30 et 20 jours : un montant forfaitaire de 40% du coût total de la prestation (avec un plancher minimum de 40€) sera retenu.
- Entre 20 et 8 jours : un montant forfaitaire de 60% du coût total de la prestation (avec un plancher minimum de 60€) sera retenu.
- Entre 7 et 3 jours : un montant forfaitaire de 85% du coût total de la prestation (avec un plancher minimum de 80€) sera retenu.
- Moins de 3 jours à «no show» : le coût total de la prestation sera retenu.

5/ En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le circuit ou le séjour ou si l'Office de Tourisme se trouvait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme fera tout son possible pour les remplacer par des prestations équivalentes en application de l'article R211-9 mentionné dans les conditions générales de ventes.

## Article 10 : Responsabilité

1/ L'Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer - Normandie est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule : Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné dans l'article L211-1 est responsable de plein droit de l'exécution de tous les services de voyages compris dans le contrat, que ces 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 voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

2/ Il appartient à l'acheteur (notamment pour les prestations pour des non ressortissants de l'Union Européenne, et les voyages scolaires) de s'assurer que toutes les formalités de police, de douane ou de santé ont été effectuées. En aucun cas l'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable si les démarches administratives et sanitaires obligatoires n'étaient pas faites, et en aucun cas l'Office de Tourisme pourrait se charger de telles démarches, ou rechercher les éléments concomitants à ses formalités.

## Article 11 : Dommages

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

2/ L'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable des oublis, pertes ou détériorations des achats, objets personnels ou véhicules.

## Article 12 : Assurances

L'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir auprès d'Aviva Agence Sollier à Caen.

## Article 13 : Données personnelles

Les informations personnelles que vous fournissez pour la réservation du séjour font l'objet d'un traitement informatisé par l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie et sont destinées aux membres et services de l'Office de Tourisme chargés de l'instruction de votre demande. Votre adresse e-mail sera notamment utilisée pour vous envoyer des propositions commerciales ainsi qu'un

questionnaire de satisfaction. Vos données seront conservées pendant 3 ans à partir de la date de la demande.

En application de la loi RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) de l'Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer - Normandie :

- par email : [a.jonet@caenlamer-tourisme.fr](mailto:a.jonet@caenlamer-tourisme.fr)
- par courrier (avec copie de votre pièce d'identité en cas d'exercice de vos droits) à l'adresse suivante :

Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie,  
A l'attention du DPO  
12 Place Saint-Pierre,  
14000 Caen

## Article 14 : Photographies

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

## Article 15 : Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivants la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception à : Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer - Normandie, 12 place St Pierre, 14000 CAEN. À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend. Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse satisfaisante, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisie du médiateur du

Tourisme et du Voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

En cas de litiges, les conditions générales et particulières de ventes sont soumises au droit français. Tout litige sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Caen.

## Article 16 : Remarques

1/ Sur certains produits et à certaines dates l'Office de Tourisme se réserve le droit de limiter le nombre de participants pour un tarif promotionnel. Ce quota de places atteint, le tarif en vigueur porté sur la brochure sera appliqué. Aucun remboursement de la différence ne sera effectué en cas d'achat de la même prestation à des conditions tarifaires non promotionnelles.

2/ Frais de déplacement : si le départ et/ou le retour sont en dehors de Caen La Mer, prévoir des frais de déplacements :

- Jusqu'à 10 km : 5€
- De 11 km à 50 km : 30€
- De 51km à 100 km : 70€
- Au-delà de 100 km : 90€

Prise en charge du repas du guide : s'il n'est pas pris avec le groupe, prévoir une indemnité de 25€ TTC.