

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont établies conformément aux articles L. 211-1 et suivants du Code du tourisme et à l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours.

### Article 1 – Dispositions générales

L'Office de Tourisme Cœur de Flandre, est autorisé à commercialiser dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009. Il peut ainsi réserver et vendre tous types de prestations touristiques et de loisirs principalement dans sa zone d'intervention : La Communauté de Communes de Flandre Intérieure. Outre la mission commerciale, cette activité a pour objet de valoriser le territoire et ses acteurs touristiques ainsi que de faciliter la mise en marché de l'offre locale en apportant une économie complémentaire.

Dans le cadre de ces missions, l'Office de tourisme Cœur de Flandre souhaite pouvoir vendre, en ligne, à des particuliers à titre individuel des prestations types visites simples et des séjours packagés en assemblage visite, restaurant et hébergement. Ces différentes prestations sont régies par les présentes conditions générales de vente.

Le siège social de l'Office de Tourisme Cœur de Flandre est situé au 222 bis rue de Vieux-Berquin à Hazebrouck (59190).

Les présentes conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modification. Le cas échéant, ces modifications seront portées à la connaissance du Client par écrit avant la conclusion du contrat.

### Article 2 – Formation du contrat

La réservation et l'achat de services touristiques proposés sur le site internet de l'Office de tourisme Cœur de Flandre implique de la part du Client l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

En confirmant sa réservation ou son achat de services touristiques, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales de vente, des conditions spécifiques et les accepte dans leur intégralité.

Pour toute information complémentaire, et avant toute réservation, le Client peut contacter l'Office de tourisme Cœur de Flandre.

Le Client doit être âgé de 18 ans minimum, et être juridiquement en capacité de contracter.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation issue de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou l'achat de prestations de services d'hébergement, de services de transport, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

### Article 3 – Confirmation

Pour toute réservation de prestation le Client recevra de la part de l'Office de tourisme Cœur de Flandre une confirmation écrite. Cette confirmation écrite est accompagnée de vouchers (ou bons d'échanges) que le Client devra présenter aux prestataires concernés avant le début de la prestation.

### Article 4 – Prix

Les prix affichés comprennent la prestation présentée en descriptif au tarif TTC hors taxe de séjour. Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées (taxe de séjour ...). Ces taxes locales sont à la charge du Client et payables sur place.

L'Office de tourisme Cœur de Flandre se réserve le droit de modifier les prix présentés sur le site Internet.

La facturation est réalisée sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Lorsque le Client bénéficie d'un tarif réduit, il pourra lui être demandé de présenter une pièce justificative lors du contrôle des billets.

### Article 5 – Conditions de règlement

Pour toute réservation effectuée en boutique de l'Office de tourisme Cœur de Flandre, le paiement des réservations s'effectue par chèque, espèces ou carte bancaire.

Pour toute réservation effectuée en ligne, le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire. Le Client communique ses coordonnées bancaires, en indiquant le numéro de carte bancaire, sa date d'expiration ainsi que le cryptogramme.

### Article 6 – Cession du contrat par le Client

Le Client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produits aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'Office de tourisme Cœur de Flandre de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise en aucun cas à une autorisation préalable de l'Office de tourisme Cœur de Flandre.

### Article 7 – Modifications

#### 1. Modification par le Client

Le Client ne peut procéder à aucune modification une fois sa réservation en ligne effectuée et son panier validé et payé.

## 2. Modification d'un élément substantiel du contrat par l'Office de tourisme intercommunal

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'Office de tourisme Cœur de Flandre se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, telle qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît son obligation d'information, le Client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de tourisme Cœur de Flandre par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées. Le remboursement interviendra dans les meilleurs délais ;
- soit accepter la modification ou la prestation de substitution proposée par l'Office de tourisme Cœur de Flandre. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu lui sera restitué.

## 3. Impossibilité pour l'Office de tourisme de fournir une partie des prestations

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de tourisme Cœur de Flandre se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le Client, l'Office de tourisme Cœur de Flandre, sans préjuger des recours du Client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue, en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le Client est de qualité inférieure, l'Office de tourisme Cœur de Flandre lui remboursera la différence de prix dans les meilleurs délais.

Si l'Office de tourisme Cœur de Flandre ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le Client pour des raisons valables, alors l'Office de tourisme Cœur de Flandre s'engage à rembourser au Client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations. Le remboursement interviendra dans les meilleurs délais.

## Article 8 – Annulation

### 1. Annulation du fait du Client

Toute annulation doit être notifiée à l'Office de tourisme Cœur de Flandre par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception d'un agent de réservation. Sauf indication particulière :

- Si l'annulation intervient plus de 72 heures avant le début de la prestation, l'Office de tourisme Cœur de Flandre procédera au remboursement intégral des sommes payées. Ce remboursement interviendra dans les meilleurs délais.
- Si l'annulation intervient moins de 72 heures avant le début de la prestation, l'Office de tourisme Cœur de Flandre ne procédera à aucun remboursement.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 2. Annulation du fait de l'Office de tourisme intercommunal

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'Office de tourisme Cœur de Flandre annule la prestation, il doit informer le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Le Client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès de l'Office de tourisme Cœur de Flandre le remboursement dans les meilleurs délais et sans pénalité des sommes versées. Le Client reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le Client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par l'Office de tourisme Cœur de Flandre.

### Article 9 – Responsabilité

L'Office de Tourisme Cœur de Flandre est responsable dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992 qui prévoit que : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

### Article 10 – Réservation de chambre d'hôtel

En ce qui concerne la réservation de chambres d'hôtel, le Client doit se présenter à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée (sauf conditions particulières négociées directement avec l'hôtelier), puisque passée cette heure la réservation n'est plus garantie et le Client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ.

Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment où arrive le Client, l'Hôtelier doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit Client :

- Lui procurer pour une nuit ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hôtel de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
- Lui proposer une solution de transport jusqu'à cet hébergeur,
- Lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hôtel et sa famille ou son bureau

### Réglementation générale des hôtels :

Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture.

Les photos présentées ne sont aucunement contractuelles.

## Article 11 – Durée de la prestation

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site Internet. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation.

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le Client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire au moins 72 heures avant son arrivée (sauf cas spécifiques).

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme Cœur de Flandre, le lieu de rendez-vous est situé au bureau d'information touristique de l'Office de Tourisme Cœur de Flandre.

Si, pour les visites en dehors du centre-ville, le rendez-vous est fixé hors du centre-ville, les frais de transport du centre-ville vers le lieu de rendez-vous seront à la charge du Client.

En cas de retard, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme Cœur de Flandre par téléphone et les prestataires auxquels l'Office du Tourisme Cœur de Flandre aura recours pour la réalisation des prestations, tels que ces prestataires seront spécifiés au Client dans les bons d'échanges qui lui seront remis dans les conditions stipulées à l'article suivant.

En cas de retard, les prestations seront écourtées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du Client.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme Cœur de Flandre ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.

En outre, en ce qui concerne les églises, l'intérieur ne pourra nullement être visité le dimanche matin en raison des offices. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne pouvait point être visitée de l'intérieur, l'Office de Tourisme Cœur de Flandre ne pourra nullement être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

## Article 12 – Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement informatisé par l'Office de tourisme Cœur de Flandre destiné à gérer les achats et réservations de prestations sur le site internet de l'Office de tourisme Cœur de Flandre.

Les données collectées sont à usage unique de l'Office de tourisme Cœur de Flandre, sauf stipulation contraire expressément mentionnées sur le formulaire de saisie.

Les agents de l'Office de tourisme Cœur de Flandre ayant accès aux données à caractère personnel ont suivi une formation relative à la protection de ces données, et sont tenus à une obligation de confidentialité sur les données dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs missions.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser au délégué à la protection des données : 222

bis rue de Vieux-Berquin – 59190 Hazebrouck – Tel : 06.01.64.08.97 – Email : dpo@cc-flandreinterieure.fr

#### Article 13 – Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour ces différents risques.

#### Article 14 – Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Cœur de Flandre dans les huit jours à compter de la date de prestation.

En cas de litige, dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, si l'autre partie signataire est un professionnel, ce dernier et l'Office de Tourisme font d'ores et déjà attribution de juridiction aux Tribunaux compétents de Lille, s'il l'autre partie signataire est un particulier la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

## **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A LA VENTE DE PRODUITS DE LA BOUTIQUE**

Les conditions figurant dans le présent document viennent compléter les Conditions Générales de Vente « Individuel ».

### **Article 1 – Disponibilité des produits de la boutique**

Les produits de la boutique sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés, les offres sont valables sous réserves de disponibilité chez nos fournisseurs et prestataires.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande par le Client, l'Office de tourisme Cœur de Flandre en informera le Client par courrier électronique ou téléphone. Le Client pourra alors demander un échange ou l'annulation de sa commande par courrier électronique adressé à l'Office de tourisme Coeur de Flandre à l'adresse suivante : [contact@coeurdeflandre.fr](mailto:contact@coeurdeflandre.fr)

### **Article 2 – Droits de douane**

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur des produits concernés. Des droits de douanes ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxe d'Etat sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de l'Office de tourisme Coeur de Flandre. Ils seront à la charge unique du Client et relèvent de sa responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents du pays du Client. Le Client doit se renseigner auprès de ses autorités locales.

### **Article 3 – Délai de rétractation**

En cas de vente à distance, le Client dispose conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du (ou des) produit(s) de la boutique, hors billetterie, par le Client, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui resteront à la charge du Client.

Le Client informe l'Office de tourisme Coeur de Flandre de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.121-21 du Code de la consommation, le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement dans les meilleurs délais à compter de la réception du produit en parfait état ou à compter de la fourniture d'une preuve d'expédition dudit produit.

Le Client n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par l'Office de tourisme Coeur de Flandre.

Aucun retour n'étant nécessaire pour les produits en version électronique, le remboursement aura lieu dans les meilleurs délais à compter de la réception de la demande de rétractation.

Conformément à l'article L 121-21-8 3° et 12° du Code de la consommation et aux conditions générales de vente « Individuel », les prestations de services d'hébergement, de restauration ou d'activité de loisir (billetterie...) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

#### Article 4 – Retour du produit de la boutique

L'Office de tourisme Cœur de Flandre est tenu de reprendre un produit en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

Le Client doit réexpédier le produit dans son emballage d'origine, en indiquant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture, les frais étant à la charge de l'Office de tourisme Cœur de Flandre, et peut exiger soit une nouvelle livraison respectant la commande, soit l'échange du produit par un autre similaire, soit l'annulation de la commande (avec remboursement des sommes versées).

#### **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

À l'attention de l'Office de tourisme Cœur de Flandre situé Pavillon des Iris, Grande Rue, à Steenwerck (59181) – Tel : 03 28 44 20 04 – Mail : [contact@coeurdeflandre.fr](mailto:contact@coeurdeflandre.fr) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile.*

Veillez adresser ce courrier en lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Cœur de Flandre dont l'adresse figure ci-dessus.