

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de tourisme du Pays de Falaise **au 29 août 2022**

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 du Pays de Falaise (Office de tourisme) 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'office de tourisme 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'Office de tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.falaise-suisse-normande.com](http://www.falaise-suisse-normande.com)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, 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 par courriel pour les groupes à [groupe@falaise-suisse-normande.com](mailto:groupe@falaise-suisse-normande.com), pour les individuels à [info@falaise-suisse-normande.com](mailto:info@falaise-suisse-normande.com), soit par courrier à l'office de tourisme du Pays de Falaise, 5 place Guillaume le Conquérant, 14700 Falaise.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception de la proposition complétée, datée et signée, 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 ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations choisies selon ces dernières.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

#### 2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les services touristiques inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations.

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 Restauration

Lorsque la prestation comporte des repas, le client devra choisir parmi les menus proposés et faire un choix unique de menus pour l'ensemble des membres du groupe, sauf pour les personnes allergiques pour lesquels des menus spécifiques seront proposés.

#### 2.3 Transports terrestres

Le transport terrestre, par autocar et taxi est effectué dans le strict respect de la législation en vigueur (nombre de conducteurs, temps de conduite et de repos, amplitude...).

L'autocar devra donc être utilisé conformément au programme réservé et à l'itinéraire choisi. Les conditions d'utilisation des taxis seront impérativement respectées.

#### 2-4 Pour la billetterie

2-4.1 Les billets commandés sont remis sur place ou expédiés par mail ou par courrier 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 ne sauraient être tenus pour responsables.

2-4-2 Pour les billets de la base de loisirs et les balades théâtralisées, l'OT agit en qualité d'intermédiaire transparent et les conditions de ces derniers s'appliquent pleinement (<https://canoe-kayak.pontdouilly-loisirs.com/fr/infos-utiles/conditions-generales-0>)

2-4-3 Pour le Pass découverte de Falaise, il est valable jusqu'au 31 décembre de l'année d'achat, à l'exception de certaines périodes pour certains sites fermés. Les modalités d'ouverture des sites sont consultables soit auprès de l'office de tourisme sur le site internet: [www.falaise-suisse-normande.com](http://www.falaise-suisse-normande.com) ou par téléphone au 02 31 90 17 26 soit auprès des sites concernés :

- Mémorial de Falaise : <https://www.memorial-falaise.fr/> ou au 02 31 06 06 45
- Château Guillaume le Conquérant : <https://www.chateau-guillaume-leconquerant.fr/> ou au 02 31 41 61 44
- Musée des Automates : <https://www.automates-avenue.fr/> ou 02 31 90 02 43

Le pass donne droit à 1 visite dans chacun des sites suivants : Mémorial de Falaise, Château de Falaise, Musée des Automates pour un groupe de 4 personnes composé de 2 adultes et 2 enfants à partir de 4 ans.

Chaque visite effectuée sera sanctionnée par l'apposition du cachet du site concerné.

Dans le cas où le client ne pourrait utiliser l'une ou l'autre prestation prévue par le pass du fait de la fermeture précitée d'un site, le client ne saurait pouvoir prétendre à quelconque remboursement ou échange.

#### 2-5 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.2 des présentes CPV (arrêtés préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans

pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous 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. 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.

#### **2-5-1 Groupes**

En ce qui concerne les visites guidées, le lieu de rendez-vous est l'adresse du siège de l'office de tourisme, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'office de tourisme, est indiqué dans le contrat et sur le bon d'échange.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 55 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide est obligatoire.

#### **2-5-2 Individuels et individuels groupés**

Le lieu de rendez-vous est indiqué sur les supports de communication de l'office de tourisme et/ou sur le bon d'échange et sera rappelé au client lors de la réservation.

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 6.2 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.

### **3. 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 L121-21-8, 12° du code de la consommation.

### **4. Prix**

Tous les prix sont affichés TTC ou selon le régime de la marge.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, 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 et le cas échéant la taxe de séjour.

### **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation lors de la réservation d'une billetterie ou visite guidée.

Dans le cas d'un forfait, le versement d'un acompte de 30 % est demandé à la signature du contrat, le solde intervenant au plus tard 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et/ou sur le contrat.

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 « office de tourisme du Pays de Falaise », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire selon les modalités précisées par le contrat.

Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'office de tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'office de tourisme adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

Le lieu de rendez-vous est fixé par accord préalable entre le client et l'office de tourisme. En cas de séjour avec hébergement, la date limite d'option est soumise aux conditions de l'établissement choisi.

### **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 contrat 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 [groupes@falaise-suisse-normande.com](mailto:groupes@falaise-suisse-normande.com), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de tourisme du Pays de Falaise, 5 place Guillaume le Conquérant, 14700 Falaise.

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation départ : 30% du prix TTC de la prestation
- Annulation plus de 15 jours avant le début de la prestation départ : 50% du prix TTC de la prestation
- Annulation moins de 7 jours : 100 % du prix TTC de la prestation

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation ou à un nombre de personnes inférieur au minima

. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

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

#### **6.2 Du fait de l'office de tourisme**

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 contrat et que le l'Office de tourisme 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.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants.

## 2. Autres 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. 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.

Dans tous les cas, les dispositions du 6. ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties.

### 6.3 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, d'une crise sanitaire – 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 1218 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 voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 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 [groupe@falaise-suisenormande.com](mailto:groupe@falaise-suisenormande.com). 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.

Toute modification des prestations sur place par le client ne pourra donner lieu à remboursement par l'office de tourisme, de même que toute prestation non consommée, sauf accord des parties.

### 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 contrat 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 unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon l'activité artisanale, ou agricole du prestataire...) et que le client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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'Office de Tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, 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 par téléphone au 02.31.90.17.26.

### 9. 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'office de tourisme 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'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. Responsabilité

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 présents 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'un service de voyage inclus dans le contrat. 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.

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

#### **11. Assurance**

Lors de votre réservation, l'office de tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons 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 pour un sinistre autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation.

#### **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*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de vos données que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de tourisme soit en envoyant un courrier à Office de tourisme du Pays de Falaise, 5 place Guillaume le Conquérant, 14700 Falaise, soit par un courriel à [groupes@falaise-suisssenormande.com](mailto:groupes@falaise-suisssenormande.com) ou [info@falaise-suisssenormande.com](mailto:info@falaise-suisssenormande.com) en justifiant de votre identité. 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.

#### **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.falaise-suisssenormande.com](http://www.falaise-suisssenormande.com) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme du Pays de Falaise ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **14. 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'office de tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. Il 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 : à [groupes@falaise-suisssenormande.com](mailto:groupes@falaise-suisssenormande.com) ou [info@falaise-suisssenormande.com](mailto:info@falaise-suisssenormande.com) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Après avoir saisi l'office de tourisme et à défaut de réponse satisfaisante 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](http://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 Caen pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

N° d'immatriculation IM014190007

Office de tourisme du Pays de Falaise, 5 place Guillaume le Conquérant, 14700 Falaise

Tel 02.31.90.17.26

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION - 8-10 RUE D'ASTORG , 75008 PARIS, FRANCE

SIRET 85266437400018