

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

de l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie

du 01/08/2024 au 31/07/2026

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 & des Congrès - Caen la mer - Normandie préalablement à la signature du contrat ou à la validation de la commande. 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 Conditions Particulières de Ventes (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 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.caenlamer-tourisme.fr](http://www.caenlamer-tourisme.fr) et [reservation.caenlamer-tourisme.fr](http://reservation.caenlamer-tourisme.fr)

## Article 1 : Formation du contrat

### 1.1 - Dispositions générales

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.

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, packages, visites guidées, billetterie...) proposés par l'Office de Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

### 1.2 - Formation du contrat

En dehors du site internet ou du site de réservation en ligne, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT, soit sur place, soit par téléphone, soit par e-mail ou via le formulaire de demande de devis, soit par courrier.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation de la commande via notre site internet ou notre site de réservation en ligne par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la faisabilité technique, de la

disponibilité des guides (pour les groupes), 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 en ligne ou au comptoir au moment de la réservation et à moins de 7 jours du début de la prestation pour les prestations réservées auprès du Service Groupes de l'Office de Tourisme.

Lors d'une réservation en ligne sur notre site internet ou sur notre site de réservation, l'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux CPV. Sauf en cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet. Toute utilisation du site Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions de vente, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

## Article 2 : Condition de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme, 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 contrat de réservation ou sur son voucher/bon d'échange.

### 2.1 - Pour les réservations individuelles

La réservation s'effectue :

- soit par internet sur le site : <https://reservation.caenlamer-tourisme.fr/>
- soit par téléphone au 02 31 27 14 14 (BIT Caen) ou 02 31 97 18 63 (BIT Ouistreham) avec envoi d'un lien de paiement.
- soit au comptoir auprès des conseillers en séjour des Bureaux d'Informations Touristiques de Caen et Ouistreham durant leurs heures d'ouverture et le Bureau d'Information Touristique saisonnier de Lion sur Mer (ouvert uniquement en haute saison).

La réservation de places est possible dans la limite des places disponibles jusqu'au jour même de la visite sauf cas particuliers. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur la ou les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme. En passant commande, le Client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées et la réservation sera considérée comme ferme et définitive après règlement par le client.

Le règlement de la prestation devra obligatoirement se faire à la réservation, aucune réservation ne sera effective sans le règlement correspondant. Les billets commandés sont envoyés automatiquement par e-mail sous forme de voucher/bon d'échange lors d'une réservation en ligne une fois le paiement validé par le client. Le voucher reçu récapitule la prestation réservée, précise les modalités d'utilisation du voucher l'heure et le lieu de rendez-vous. En cas de réservation au comptoir, le client se verra remettre en main propre un billet thermique ou un voucher avec toutes les informations relatives à sa réservation. Quel que soit son mode de réservation, le client devra présenter son voucher ou billet thermique au départ de la prestation et le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le voucher. Il ne sera effectué aucun envoi de billets par courrier postal.

### 2.1.1 - Pour les visites guidées et la billetterie individuelles (hors City Pass CLM)

Selon la prestation, l'Office de Tourisme ou le partenaire proposant la prestation peut être amené à annuler cette dernière en raison des conditions météorologiques ou en cas de force majeure visé à l'article 6.3 des présentes CPV. Dans ce cas, le montant total versé sera restitué au client 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 dans le cadre d'une visite guidée.

A titre exceptionnel, l'Office de Tourisme peut être contraint d'annuler une prestation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'Office de Tourisme, un report ou un remboursement intégral sera proposé, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

### 2.1.2 - Pour la billetterie City Pass Caen la mer

En cas de réservation au comptoir de l'Office de Tourisme, le client se verra remettre une carte City Pass. En cas de réservation en ligne, le client recevra son City Pass en version numérique par e-mail. La carte City Pass ou le City pass numérique sont à présenter à l'entrée des différents sites de visites partenaires du City Pass Caen la mer ou chez les partenaires proposant une réduction sur présentation du City Pass (restaurants, sites de loisirs et commerces). L'activation du City Pass se fait dans le 1<sup>er</sup> site visité.

### 2.1.3 - Pour les cabanes étapes de Colleville-Montgomery

Le client recevra son voucher par e-mail dans le cadre d'une réservation en ligne ou en main propre en cas de réservation au comptoir. Quelques jours avant son arrivée, il recevra un e-mail avec le code d'accès au site.

## 2.2 - Pour les réservations groupes

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.

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.

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

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

### 2.2.1 Pour les visites sèches

Nos prix comprennent toutes les prestations correspondant au descriptif de la brochure. Dans le but de conserver un confort de visite acceptable tant pour le groupe que pour le guide, nos tarifs de visites sèches sont calculés pour une jauge maximum de 30 personnes pour un guide.

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.

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.

### 2.2.2 - Pour les journées packagées groupes

Les tarifs indiqués sont valables du lundi au samedi (dimanche et jours fériés sur demande) sur la base de 30 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.

Le déjeuner comprend un menu express (plat-dessert) ou 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.

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

Le nombre de participants est à définir au plus tard 7 jours avant l'arrivée du groupe. Passé ce délai, tout désistement pourra être facturé.

## Article 3 : Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

## Article 4 : Tarif

Nos prix sont affichés en Euro TTC par personne ou sous forme de forfait.

Pour les réservations groupes : les tarifs 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 client par l'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie avant la conclusion du contrat.

Si le départ et/ou le retour sont en dehors du territoire de Caen la mer, des frais de déplacements sont à prévoir : 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.

## Article 5 : Règlement

Pour les réservations groupes : 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.

L'Office de Tourisme accepte les règlements soit par carte bancaire, 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. Une facture sera transmise au client dans le mois suivant sa prestation. Sur demande, une facture pro-forma pourra être envoyée.

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. Les frais de transactions et changes (hors zone Euro) sont à la charge du client. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client.

Pour les réservations individuelles :

Toute inscription fait l'objet d'un paiement de la totalité de la prestation au moment de la réservation. L'Office de Tourisme accepte les règlements en espèces (dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier), en carte bancaire avec ou sans contact, en chèque (une carte d'identité pourra être demandée), chèque vacances (uniquement papier, aucun rendu monnaie ne sera possible) pour toute réservation effectuée au comptoir des Bureaux d'Informations Touristiques de Caen, Ouistreham ou Lion-sur-mer. Le règlement se fera impérativement par carte bancaire via le système de paiement sécurisé Monetico pour les réservations effectuées depuis le site internet de l'Office de Tourisme et des Congrès - Caen la mer - Normandie. L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription (montant à partir de 25€).

L'intégralité de la commande devra être payée à l'Office de Tourisme et des Congrès. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de la part des organismes officiellement accrédités. 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.

## Article 6 : Modification et conditions d'annulation

### 6.1 Du fait du client

Pour les réservations groupes ou groupes constitués d'individuels (visites sèches ou packages) :

Toute modification ou annulation doit être notifiée à l'Office de Tourisme par lettre recommandée ou par e-mail dûment justifié dans un délai de 72h.

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.

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.

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 précédemment décrites. Dans tous les cas, si le groupe se réalise avec moins de 20 personnes un forfait minimum de base sera facturé.

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Pour les réservations individuelles :

Les billets vendus ne sont ni repris ni échangés. La visite commence à l'heure précise, aucun retard d'aucune sorte ne constitue un motif de remboursement valide. En cas de non présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 6.2 Du fait de l'Office de Tourisme

Pour les réservations groupes :

En cas de modification de dernière minute, le client sera immédiatement informé et une solution équivalente lui sera proposée.

En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le circuit ou le séjour, de no-show du guide 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.

Pour les réservations individuelles :

L'Office de Tourisme peut annuler la prestation et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire si le nombre

de personnes inscrites pour le service touristique est inférieur au nombre minimal indiqué sur le descriptif. L'Office de Tourisme informera le client la veille de la prestation et procédera au report de la prestation ou au remboursement du client.

Autre cas d'annulations : en cas d'annulation de la prestation par le prestataire commercialisé par l'Office de Tourisme ou par l'Office de Tourisme lui-même (raisons météorologiques selon l'activité, santé, etc), le client sera informé par téléphone et/ou e-mail selon les coordonnées fournies et remboursé dans un délai de 14 jours selon le mode de paiement utilisé au moment de sa réservation.

### 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 - 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 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

### Article 7 : Retard/Dépassement d'horaires

En cas de retard, le client doit prévenir l'Office de Tourisme ou le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. 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.

#### Pour les réservations groupes :

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 le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. La facturation reste effective. 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. Tout dépassement d'horaires sera facturé au groupe au tarif Heures supplémentaires. Toute heure supplémentaire entamée est due. La modification des prestations le jour de la visite pour convenance personnelle pourra entraîner des suppléments tarifaires.



## Article 8 : 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, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

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 définit à l'article 6 des présentes CPV, du 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.

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 9 : Assurance

Lors de sa réservation, l'Office de Tourisme ne propose pas au client de souscrire une assurance multirisque ou annulation. Nous invitons le client à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

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'Abeille Assurances à Caen.

## Article 10 : Données personnelles

Les informations personnelles que le client fournit 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 et du suivi de votre demande. Votre adresse e-mail pourra être 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, le client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) de l'Office de Tourisme & des Congrès Caen la mer - Normandie par email : [rgpd@caenlamer-tourisme.fr](mailto:rgpd@caenlamer-tourisme.fr) ou 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, à l'attention du DPO, 12 Place Saint-Pierre, 14000 Caen.

### Article 11 : 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. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

### Article 12 : 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.

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

### Article 13 : Réclamation / Litige

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 dans un délai de 60 jours, le Client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées.

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.

En cas de litiges, les conditions particulières de ventes sont soumises au droit français. Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire 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 L141-5 du Code de la consommation.

## Partie B - Formulaire d'information standard Contrats de voyages à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). L'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme situé 5, rue du Centre - 93199 NOISY LE GRAND Cedex (Contact : Dominique TOURBIN - 01 49 31 27 42) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211-1 et suivants du code du tourisme).

## Partie D - Formulaire d'information standard Services de voyage (billetteries, visites guidées...) par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme & des Congrès - Caen la mer - Normandie sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

### Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme : Groupama Assurance-Crédit & Caution, 5, rue du Centre - 93199 NOISY LE GRAND Cedex (Contact : Dominique TOURBIN - 01 49 31 27 42).

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211-1 et suivants du code du tourisme).