

## Formulaire d'information standard - Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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 du Montreuillois en Côte d'Opale a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme - APST 15 AVENUE CARNOT 75017 PARIS – 01 44 09 25 35 – [info@pst.travel](mailto:info@pst.travel) - si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale.

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)

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale au 25 novembre 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 Montreuillois en Côte d'Opale préalablement à la signature du contrat.

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'OTMCO 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'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : <https://www.destinationmontreuilloisencotedopale.com/>

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (visites guidées et actions de médiation destinées aux établissements scolaires, ...) proposées par l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### 1.2 – Formation du contrat

La prestation est à réserver auprès du service patrimoine de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale, par téléphone au 07 50 72 20 86 ou par mail à [k.merlin@ca2bm.fr](mailto:k.merlin@ca2bm.fr)

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale, 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.

#### 2-1 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

L'utilisation d'une poussette ou d'un fauteuil roulant rend difficile l'accès à certains parcours de visite (se renseigner au préalable auprès du service Patrimoine de l'OTMCO – 07 50 72 20 86).

Certains parcours de visites peuvent être difficiles pour les personnes souffrant d'acrophobie.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

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

### 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) et plus généralement aux prestations touristiques et aux prestations touristiques non forfaitaires., en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

### 4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

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 à réception de la facture, après réalisation de la prestation.

Le paiement s'effectue :

Par paiement administratif

Par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public

## 6. Annulation pour 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.

## 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 [k.merlin@ca2bm.fr](mailto:k.merlin@ca2bm.fr).

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### 7.2 Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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. La modification unilatérale de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix, 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 la prestation 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 du Montreuillois en Côte d'Opale rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais, 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 du Montreuillois en Côte d'Opale dans les plus brefs délais par téléphone au 03 21 06 04 27 de 10 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 hors dimanches et jours fériés. En dehors de ces horaires, le client pourra contacter directement le guide au 07 50 72 20 86. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas de retard du client, le temps de la prestation sera réduit au prorata.

## 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 du Montreuillois en Côte d'Opale 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 du Montreuillois en Côte d'Opale 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 Montreuillois en Côte d'Opale du fait de la cession du contrat.

## 10. Responsabilités

L'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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 conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

L'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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 6.4 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 du Montreuillois en Côte d'Opale, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service inclus dans le contrat. L'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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 n'est pas exécuté conformément au contrat l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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 du Montreuillois en Côte d'Opale 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 du Montreuillois en Côte d'Opale 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.

#### 12. Protection des données personnelles

L'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com](mailto:contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com), soit par courrier à Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 11/13 Rue Pierre Ledent 62170 Montreuil-sur-Mer en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale [contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com](mailto:contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com). 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 <https://www.destinationmontreuilloisencotedopale.com/> causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale 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'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OT archivera ces informations et 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'OT par courriel : [contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com](mailto:contact@destinationmontreuilloisencotedopale.com) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service administratif et à défaut de réponse satisfaisante du service 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)).

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Boulogne-sur-Mer 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.

Office de Tourisme du Montreuillois en Côte d'Opale - Service Public Industriel et Commercial

N° d'immatriculation Atout France : 062220002

Tél. : 03 21 06 04 27

Garantie financière : APST 15 AVENUE CARNOT 75017 PARIS

Responsabilité Civile Professionnelle : ALLIANZ IARD, 1 COURS MICHELET, CS 30051, 92076 PARIS LA DÉFENSE CEDEX, FRANCE

SIRET : 893 461 038 00048

N° de TVA intracommunautaire : FR71.893461038