

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**Décret n° 2017-1871 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 2 novembre relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées.**

NOR : ECOI1727623D – Version consolidée au 8 juin 2020

**Article R211-3** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Article R211-3-1** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R211-2.

**Article R211-4** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
  - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis aux voyageurs repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention de visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution

standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément à l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2e du A du II de l'article L.211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R.211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L.211-9.

**Article R211-6** modifié par Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R.211-4 les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L.211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2e du A du II de l'article L.211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Le voyageur 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 produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le

détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Article R211-8** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R.211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou de la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L.211-17.

**Article R211-10** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. L'organisateur ou le détaillant procède 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. Dans le cas prévu au III de l'article L.211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L.211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

**Article R211-26** modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017. La garantie financière prévue au a du II de l'article L.211-18 résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris : 1° Soit par un organisme de garantie

collective doté de la personnalité juridique, au moyen d'un fonds de garantie constitué à cet effet ; 2° Soit par un établissement de crédit , une société de financement ou une entreprise d'assurances habilités à donner une garantie financière ; 3° Soit par un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ayant fait l'objet d'une autorisation particulière par un arrêté du ministre chargé du tourisme et disposant d'un fonds de solidarité suffisant. La garantie financière est affectée au remboursement des fonds reçus par l'opérateur de voyages et de séjours au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du voyageur pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient de l'organisation du rapatriement. L'engagement de garantie financière doit répondre à toutes les dispositions réglementaires de la présente section. Un arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du tourisme fixe, en proportion de la moyenne des primes ou cotisations encaissées et de la charge des sinistres, les règles prudentielles applicables aux organismes mentionnés au 1° et au 3° du présent article qui permettent de garantir un niveau de solvabilité équivalent à celui des entités soumises au contrôle d'une autorité de contrôle prudentiel pratiquant l'activité à laquelle se rattache l'engagement de cautionnement mentionné au premier alinéa.

**Article R211-50** modifié par Décret n°2017-1781 du 29 décembre 2017. Toute personne physique ou morale ressortissante d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite s'établir en France, pour l'exercice d'activités mentionnées au I de l'article L.211-1, est tenue de déposer une demande d'immatriculation auprès de la commission mentionnée à l'article L.141-2. Aux documents constitutifs de la demande d'immatriculation prévue à l'article R.211-20 est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française.

**Article R211-51** modifié par Décret n°2017-1781 du 29 décembre 2017. Pour l'application de l'article L.211-21, toute personne physique ou morale légalement établie dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite se livrer en France à l'une des activités figurant au I de l'article L.211-1 est tenue d'en faire la déclaration préalablement à sa première prestation de services. Elle adresse cette déclaration par tout moyen permettant d'en accuser réception à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L.141-2, accompagnée des documents suivants : 1° ne attestation certifiant qu'elle est légalement établie dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour y exercer les activités mentionnées au I de l'article L.211-1 ; 2° Une attestation de garantie financière suffisante fournie conformément à la législation de l'Etat

membre où elle est établie ; 3° Une information sur son état de couverture par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle que prévue au 2° du II de l'article L.211-18. A ces documents est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française. La commission enregistre, le cas échéant, cette déclaration. En cas d'inexactitude constatée par la commission mentionnée à l'article L.141-2, cette déclaration est retirée du registre mentionné à l'article L.141-3. La déclaration est actualisée en cas de changement dans l'un des éléments mentionnés ci-dessus.

**Article 48-1** modifié par Décret n°2017-1781 du 29 décembre 2017. La garantie financière prévue au 4° du V de l'article L.211-1 du code du tourisme pour les personnes physiques ou morales titulaire d'une carte professionnelle qui se livrent, à titre accessoire, aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 de ce code est spécialement affectée au remboursement en principal des fonds reçus par le titulaire de la carte professionnelle au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard de sa clientèle pour des prestations en cours ou à servir, à l'exception des locations saisonnières mentionnées à l'article 68 du présent décret. Elle permet d'assurer, notamment en cas d'insolvabilité caractérisée notamment par un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs.

Les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1 juillet 2018

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 DU CODE DU TOURISME

**L'inscription à l'un des produits proposés ou toutes formules composées sur mesure par l'Office de Tourisme du Bocage Normand, implique l'acceptation de conditions générales et particulières ci-dessous :**

### Article 1 : Désignation du vendeur

L'Établissement Public Industriel et Commercial Office de Tourisme du Bocage Normand (nom commercial Pays de Vire | Collines de Normandie) est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro d'immatriculation suivant : IM014200003, et est donc autorisé à assurer la réservation et la vente de prestations de loisirs, hébergement, restauration, dans sa zone d'intervention.

Adresse du siège : Square de la Résistance – Vire - 14500 Vire Normandie

Représenté par : Emmanuel PACCAUD, Directeur

Téléphone : 02 31 66 28 50

Courriel : direction@paysdevire-tourisme.fr

Immatriculé au RCS de Caen

N° SIRET : 852 568 138 00014. Code APE : 7990Z.

Ci-après dénommé l'OTBN

### Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations vendues par l'OTBN et à l'exclusion de toute autres conditions. Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CPV. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes CPV. Conformément à l'article L. 211-9 du Code du Tourisme, l'OTBN se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat et dans les meilleurs délais.

### Article 3 : produits packagés (plusieurs prestations)

- Articles 3 -1 journées sans hébergement

Les prix des journées packagées comprennent toutes les prestations présentées dans la brochure ou dans les fiches produit. Ils sont exprimés en TTC, par personne.

Dans le cas de forfaits avec restauration, le choix du menu devra être confirmé par écrit (mail ou courrier) au minimum 7 jours ouvrés avant le début de la prestation.

- Les prix indiqués dans les supports de communication ne comprennent pas :

- les entrées dans les sites non prévus dans la prestation
- le transport
- les prestations supplémentaires commandées après la réservation initiale

- les dépenses personnelles
- les frais d'assurance annulation optionnels

- Article 3-2 journées avec hébergement

Pour l'hébergement en hôtel et chambres d'hôtes les tarifs indiqués dans les supports de communication sont indiqués en TTC, par personne, sur la base d'une chambre occupée par deux personnes petit déjeuner compris. Un supplément single sera appliqué le cas échéant pour toute chambre occupée par une seule personne.

Pour les autres types d'hébergements, et en particulier les gîtes et gîtes de groupes, les tarifs indiqués dans les supports de communication sont indiqués en TTC par personne, hors petit déjeuner (sauf mention contraire indiquée dans le contrat).

La composition du groupe (nombre de personnes adultes / enfants ; nombre de chambres doubles et de chambre individuelles, la rooming-list) devra obligatoirement être transmises à l'OTBN au plus tard 15 jours ouvrés avant le début de la prestation.

Dans le cas de forfaits avec restauration, le choix du menu devra être confirmé par écrit (mail ou courrier) au minimum 7 jours ouvrés avant le début de la prestation.

Les prix indiqués dans les supports de communication ne comprennent pas :

- les entrées dans les sites non prévus dans la prestation
- le transport
- les prestations supplémentaires commandées après la réservation initiale
- les dépenses personnelles
- les frais d'assurance annulation optionnels
- la taxe de séjour (la taxe de séjour facturée au client sera intégralement reversée à l'hébergeur qui la collecte pour le compte de la collectivité. En cas d'annulation après le versement à l'OTBN, qu'elle que soit la raison de l'annulation, la taxe de séjour facturée et payée par le client lui sera intégralement reversée)

Pour les produits mentionnés aux articles 3-1 et 3-2, le client devra confirmer le nombre de participants au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

### Article 4 : Prestation Visite sèche

En plus des forfaits packagés décrits à l'article 3, l'OTBN peut commercialiser des prestations de visite sèches. Ces visites, effectuées par du personnel interne à l'OTBN, seront possibles sous réserve de disponibilité des agents, et facturées sur la base d'un forfait pour un minimum de 20 personnes même si la taille du groupe est inférieure. Au-delà de 20 personnes, un tarif par personne supplémentaire sera appliqué.

Pour assurer le bon déroulement de la visite, la taille du groupe est limitée à 40 personnes sauf accord du responsable du groupe qui sera informé que la prestation pourra alors être moins qualitative. Aucune réclamation

ne sera recevable de la part d'un groupe qui aura donné son accord pour qu'un guide / accompagnateur prenne en charge, seul, un groupe de plus de 40 personnes.

Le nombre de participants devra être confirmé par écrit (mail ou courrier) au plus tard 3 jours ouvrés avant la prestation.

Le solde de la prestation sera à payer par le client à réception de facture, envoyée après la prestation.

L'OTBN appliquera, dans le cadre des prestations de visites gérées en interne, une gratuité pour le chauffeur et une gratuité pour l'accompagnateur du groupe.

Les prestations de visites sont prévues pour une durée variant de 1h30 à 2h.

En cas de retard du groupe par rapport à l'horaire de départ prévu de la visite, le temps d'attente sera décompté du temps prévu pour la visite.

Au-delà d'un retard d'1 heure, la prestation sera considérée comme annulée et le montant de la prestation due à l'OTBN, sur la base du nombre de personnes indiqué 3 jours avant le jour de la prestation.

### Article 5 : Réservation :

Toute réservation (article 3 et article 4) n'est effective qu'après réception par l'OTBN du contrat signé par le client, avec acceptation des conditions générales et particulières de vente, accompagné d'un acompte de 30 % du montant total de la prestation. Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités en plein air.

### Article 6 : Tarifs

Les prix indiqués dans nos documents sont exprimés en euros, en TTC et par personne (sauf les tarifs forfaitaires pour les prestations sèches) et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ils ont été déterminés en fonction des données actualisées chaque année. Ils sont calculés de manière forfaitaire en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites, sur une base de 15 personnes minimum. En deçà de 15 personnes, les participants au séjour se verront imputer le tarif individuel (majoration). Les tarifs proposés ne comprennent pas : le transport, l'assurance annulation optionnelle, les dépenses à caractère personnel, l'accompagnement (sauf mention contraire). Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques. Suppléments : toutes prestations non prévues dans le contrat (boissons, visites, achats de produits souvenirs...) doivent être immédiatement réglés sur place par le client.

Avant tout engagement, et sur la base des informations transmises par le client, un devis lui sera envoyé.

**Article 7 : Conditions et règlement des prestations :**

Le règlement s'effectue par chèque à l'ordre de Régie de recettes de l'OTBN ou virement sur le compte indiqué ci-dessous.

Pour les clients en dehors de la zone euro, les frais de transaction sont à la charge du client. Le règlement de la prestation s'effectue par le responsable de groupe ou l'agence.

Pour les prestations mentionnées à l'article 3, le solde devra être réglé 15 jours avant le début de la prestation, la facturation étant établie sur la base du nombre de participants communiqué 20 jours avant son début.

Pour les prestations mentionnées à l'article 4, le règlement du solde sera à effectuer dès réception de la facture de l'OTBN et devra impérativement être effectué 15 jours ouvrés après la fin des prestations.

Références bancaires :

IBAN FR76 1007 1140 0000 0020 0090 887

BIC TRPUFRP1

**Article 8 : Bons d'échange :**

Dans les 15 jours précédents la prestation, sous réserve de signature du contrat et du versement total de la prestation, l'OTBN adressera au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire. Ils mentionneront la date, l'heure, la nature de la prestation, les coordonnées du prestataire et le nombre de personnes.

**Article 9 : Retard :**

En cas de retard ou d'une interruption du voyage indépendants de l'OTBN, les prestations non consommées resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Pour les visites guidées, le temps de service commence à l'heure réservée et indiquée sur le bon d'échange. Tout retard correspond à un temps d'attente pour le guide/accompagnateur de l'OTBN, qui sera compté dans son temps de service. Au-delà d'une heure de retard, la prestation sera considérée comme annulée, le guide / accompagnateur libéré de ses obligations et la prestation facturée au client intégralement.

**Article 10 : Modification – Annulation :**

Toute modification avant réception de la facture doit nous être communiquée par écrit au minimum 20 jours avant la prestation et doit faire l'objet d'un accord avec l'OTBN. Pour toute modification de notre fait, nous nous engageons à prévenir le plus rapidement possible notre client.

Toute modification ou annulation de la part du client doit être notifiée par écrit (mail avec accusé de réception ou courrier en recommandé).

Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des frais d'annulation précisés ci-dessous en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation :

Avant 60 jours ouvrés : un montant forfaitaire de 30 € sera retenu.

De 60 à 30 jours ouvrés avant la date prévue : 30 % du montant total de la prestation (avec un plancher minimum de 40 €) sera retenu.

De 30 à 15 jours ouvrés avant la date prévue : 60 % du montant total de la prestation (avec un plancher minimum de 60 €) sera retenu.

Moins de 15 jours ouvrés avant la date prévue : 100 % du montant total de la prestation sera retenu.

Dans le cas où l'annulation du client serait justifiée par « des circonstances exceptionnelles et inévitables », survenant au lieu de destination ou à proximité de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur le contrat ou sur le mode de transport concerné, le client sera intégralement remboursé.

En cas de force majeure, si l'OTBN se voyait dans l'obligation d'annuler des prestations, le client serait remboursé uniquement du montant des sommes versées. Les prestations auront lieu quelles que soient les conditions climatiques. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

**Article 11 : Assurance Annulation**

L'OTBN informe l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes soit auprès d'un organisme de son choix, soit en nous consultant.

**Article 12 : Assurance / Garantie financière :**

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

L'Office de Tourisme du Bocage Normand a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama Centre-Manche, 10 rue Blaise Pascal, 28006 Chartres – N° Contrat : 61226679H0001

Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. N° Contrat : 4000717143/0

**Article 13 : Données personnelles**

Des données personnelles concernant le client sont recueillies lors de l'établissement du contrat et font l'objet d'un traitement destiné à l'usage uniquement de l'OTBN (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email). Elles sont destinées aux membres et services de l'OTBN chargés de l'instruction du dossier et sont indispensables pour le bon traitement du dossier client. Les données collectées sont destinées à un usage en interne et ne seront pas diffusées à des personnes extérieures autres que les prestataires concernés par le ou les prestations achetées (restaurateur, site de visite..).

L'adresse e-mail sera notamment utilisée pour envoyer des propositions commerciales et un questionnaire de satisfaction à la fin des prestations.

La durée de conservation des données est de 5 ans.

En application de la loi RGPD, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation de traitement. Pour l'exercer, vous pouvez contacter la direction de l'OTBN :

- par e-mail à [direction@paysdevire-tourisme.fr](mailto:direction@paysdevire-tourisme.fr)
- par courrier (avec copie de votre pièce d'identité en cas d'exercice de vos droits) à l'adresse suivante :

Office de Tourisme du Bocage normand. Square de la Résistance – Vire – 14500 VIRE NORMANDIE.

Le client est également informé qu'il a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

**Article 14 : Dommages**

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

L'OTBN ne pourra être tenu responsable des oublis, pertes ou détérioration des achats ou objets personnels.

**Article 15 : Cession du contrat**

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'OTBN de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et l'adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestation et la proximité du départ.

**Article 16 : Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas pour les ventes de prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20 2° du Code de la consommation

**Article 17 : Mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés d'un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestation touristique comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer, pour la conclusion du contrat, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

**Article 18 : Animaux**

L'accueil des animaux est soumis à l'accord des prestataires puis précisé sur le contrat. En cas de non-respect de la clause, le prestataire peut refuser de recevoir le client ; ce dernier ne pourra alors prétendre à aucun remboursement.

**Article 19 : Réclamations**

Toute réclamation relative à une prestation réservée auprès de l'EPIC Office de Tourisme du Bocage Normand doit être adressée à l'EPIC Office de Tourisme du Bocage Normand, Square de la Résistance, Vire, 14500 Vire Normandie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours ouvrés à compter de la fin de la prestation.

En cas de réclamation, l'OTBN s'engage à tout mettre en œuvre, afin de trouver un accord amiable, en vue de résoudre le différend. Après avoir saisi l'OTBN et à défaut de réponse satisfaisante, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et des voyages (MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80823 PARIS Cedex 17) quand toutes les voies de recours amiables auront été épuisées. Les modalités de saisie du médiateur du tourisme et du voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

En cas de litiges, les conditions générales et particulières de ventes sont soumises au droit français.

**Article 20 : Photographies**

Les photographies proposées sur les éditions et sur le site [www.paysdevire-normandie-tourisme.fr](http://www.paysdevire-normandie-tourisme.fr) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

**Article 21 : Propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, illustrations et/ou images, contenus dans les éditions et sur le site internet [www.paysdevire-normandie-tourisme.fr](http://www.paysdevire-normandie-tourisme.fr) pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

**Article 22 : Langue du contrat**

Les conditions générales et particulières de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient en plusieurs langues étrangères, seul le texte en français ferait loi en cas de litige.

**SERVICE COMMERCIALISATION / GROUPES**

Inscrit au registre des opérateurs de voyages et de séjours (IM014200003)

Sonja JAMBIN

[s.jambin@paysdevire-tourisme.fr](mailto:s.jambin@paysdevire-tourisme.fr)

0033/(0)2 31 66 28 52

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait par  
l'Office de Tourisme du Bocage Normand. Arrêté du 1er mars 2018

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 du Bocage Normand est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'office de tourisme du Bocage Normand 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 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 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 du Bocage Normand a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution - 8/10 rue d'Astorg - 75008 PARIS - [cautionvoyages@groupama-ac.fr](mailto:cautionvoyages@groupama-ac.fr) / 09 69 32 23 36. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme du Bocage Normand. <https://www.legifrance.gouv.fr>