

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE DES PRESTATIONS ET BIENS PROPOSES PAR LA REGIE OFFICE DE TOURISME FLANDRE LYS.

Définitions

Vendeur : Office de Tourisme Flandre Lys ci-dessous nommé OTI, qui propose à la vente des prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention et hors zone de compétence, dans la mesure où cette commercialisation apporte des retombées économiques sur le territoire de la Communauté de Communes Flandre Lys, et dans le cadre d'une convention avec les structures partenaires.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la prestation touristique, selon que le client souhaite bénéficier personnellement de la prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou participant : désigne la personne physique qui consomme la prestation touristique achetée par le client auprès du vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la prestation touristique vendue par le vendeur au client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le vendeur d'une part et par le client d'autre part et portant sur la réservation ou l'achat d'une prestation touristique.

Prestation touristique : désigne un service de voyage (visite guidée, prestation de restauration, transport ou hébergement) ou un forfait touristique (combinaison de deux types différents de service de voyage aux fins du même voyage ou séjour dépassant 24 heures ou incluant une nuitée et achetés auprès du même vendeur) tels que ces termes sont définis dans l'article L211-2 du code du tourisme.

Partie : désigne le vendeur ou le client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, **parties** désigne le vendeur et le client.

Article 1 - Objet et champ d'application

La Communauté de Communes Flandre Lys (C.C.F.L.) dotée de la compétence promotion du tourisme en application de l'article L.134-1 du code du tourisme et de l'article L.5214-16 du code général des collectivités territoriales, a créée, par délibération du Conseil Communautaire du 16 décembre 2015 un office de tourisme intercommunal dénommé Office de Tourisme Flandre Lys sous le sigle O.T.I. Flandre Lys.

05 janvier 2023

1

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

L'O.T.I. Flandre Lys est une régie de la C.C.F.L. gérant un service public administratif (SPA) dotée de la seule autonomie financière et chargée de l'exploitation d'un service public administratif sur la base des dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales. La création de cet office de tourisme a été confirmée par le Conseil Communautaire du 31 mars 2016.

L'Office du Tourisme Flandre Lys a pour siège administratif le siège de la C.C.F.L. situé au 500, rue de la Lys – 59253 LA GORGUE. L'O.T.I. Flandre Lys est joignable au 03.28.50.14.90 et 06.40.43.21.79 et 07.85.91.43.07, son email est : tourisme@cc-flandrelys.fr et son site internet est : www.tourisme-flandrelys.fr

L'O.T.I. Flandre Lys propose, conformément à la délibération du 14 décembre 2017 du Conseil Communautaire de la C.C.F.L., la vente de produits et de prestations de services touristiques à destination des clientèles individuelles et des clientèles de groupes.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de biens et de prestations de services réalisées par l'office de tourisme que celles-ci soient effectuées en ligne via www.tourisme-flandrelys.fr ou suite à la réalisation d'un échange ayant entraîné la production d'un devis.

Les prestations et biens vendus par l'O.T.I. Flandre Lys peuvent être commercialisés de deux façons :

- De manière « sèche », ce principe correspond à la vente d'une prestation touristique unique ou d'un bien unique
- En forfait ou « package ». Ce principe de vente correspond à la vente à un prix tout compris de plusieurs prestations et/ou biens touristiques.

L'O.T.I. propose essentiellement un service d'achat et de réservation portant sur des prestations d'hébergement, de restauration et de loisirs. Les produits et services concernés par les présentes conditions générales de vente sont disponibles sur simple demande auprès de l'office de tourisme Flandre Lys.

Les conditions de vente de chaque bien et prestations sont définies par les présentes conditions générales de vente et peuvent être détaillées dans la fiche produit descriptive du bien ou de la prestation vendue. Le client reconnaît donc par l'acceptation des présentes conditions générales de vente qu'il a pris connaissance de la fiche descriptive du produit ou de la prestation en amont de son achat et qu'il accepte les modalités de réservation et d'achat indiquées par l'office de tourisme.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Le client est informé que les présentes conditions générales de vente ne concernent pas les réservations et les achats réalisés directement auprès des prestataires du territoire Flandre Lys, soit directement sur leur site Internet soit par tout autre moyen.

Article 2 - Commandes

L'Acheteur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer tout achat auprès de l'office de tourisme.

Tout achat ou réservation effectuée et réglée auprès de l'office de tourisme soit via le site www.tourisme-flandrelys.fr ou suite à l'acceptation du devis de l'office de tourisme, suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes conditions générales de vente en cochant, lors de l'achat sur le site www.tourisme-flandrelys.fr la case prévue à cet effet, ou en signant les présentes conditions générales de vente lors de la signature du devis. Le client reconnaît également l'acceptation des conditions contractuelles applicables du prestataire partenaire s'agissant de la prestation concernée.

Si le client souhaite obtenir un complément d'information sur la prestation ou le bien qu'il souhaite acheter, il peut contacter l'O.T.I. Flandre Lys. Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à l'O.T.I. Flandre Lys dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre l'O.T.I. Flandre Lys contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un utilisateur dans le cadre de l'utilisation des services.

Le contrat conclu en ligne par le client auprès de l'O.T.I. Flandre Lys est ferme et définitif et l'O.T.I. Flandre Lys est tenu de fournir le service dès lors que le client a :

- procédé à la confirmation définitive de sa commande,
- sélectionné via Internet ou validé sur le devis la/les prestation(s) et/ou le(s) biens(s) qu'il veut acquérir,
- accepté sans réserves les présentes conditions générales de vente ainsi que les informations éventuelles figurant sur la fiche descriptive du produit acquis,
- et procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations et biens à régler auprès de l'O.T.I. Flandre Lys.

Toutefois, pour certains produits, le contrat est conclu sous la condition suspensive :

- **de la confirmation des disponibilités souhaitées.** L'O.T.I. Flandre Lys adressera un email de confirmation de la commande ou de la réservation effectuée par le client sur le site qui comportera une preuve du paiement effectué et/ou un voucher (carte

05 janvier 2023

3

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

cadeau). Cet email de confirmation reprend les informations contractuelles définies à l'article L.121-19 du Code de la consommation, telles que la (les) prestation(s) commandé(es) et l'identification du prestataire, le prix payé auprès de l'O.T.I. Flandre Lys, la date de validité et l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.

- **De la qualité des conditions climatiques** ou techniques : Pour le cas où les conditions climatiques ou techniques empêcheraient le maintien de l'activité, notamment dans les conditions de sécurité requises, les procédures sont les suivantes :
 - **Pour les achats effectués pour une date fixe via le calendrier de réservation sur www.tourisme-flandrelys.fr**, l'O.T.I. Flandre Lys contactera le client pour le report de l'activité. En cas d'impossibilité de report, l'O.T.I. Flandre Lys procédera au remboursement de la prestation acquise.
 - **Pour les achats ayant nécessité une réservation écrite directement auprès du prestataire touristique**, le prestataire touristique contacte le client pour l'informer du report de la prestation. Si le report de la prestation est impossible dans les délais de validité de l'offre, le client contacte l'office de tourisme Flandre Lys qui procédera au remboursement de la prestation.

Dès que le client réalise un achat en ligne sur le site de l'office de tourisme Flandre Lys il lui appartient d'imprimer son justificatif d'achat et selon les cas son voucher. Ces documents seront à présenter au prestataire pour bénéficier des prestations commandées ou réservées. Le client est donc tenu préalablement de vérifier qu'il est bien en mesure d'imprimer sa facture et le voucher. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne pourra faire office de preuve de réservation ou de commande. L'attention du client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités demandées sur le site Internet de l'O.T.I. Flandre Lys avant toute confirmation définitive. Toute commande ou réservation effectuée sur le site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement.

Article 3 - Conformité et disponibilité des produits

Les produits et prestations proposés à la vente par l'Office de Tourisme Flandre Lys sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude. Les caractéristiques présentées sont issues des informations fournies par les prestataires. En cas d'erreur ou d'omission dans cette présentation, la responsabilité de l'Office de Tourisme Flandre Lys ne pourrait être engagée. Les photographies illustrant les produits et les prestations n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

05 janvier 2023

4

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Article 4 – Droit et délai de rétractation

Conformément aux articles L121-21 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation pour le contrat conclu à distance, pendant une durée de 14 jours à compter, pour les achats de prestations et de packages, de l'achat en ligne, et d'une durée de 14 jours à compter de la réception du bien à son domicile pour les biens.

En cas d'achat simultanée en ligne de prestations et de biens, le délai de 14 jours court à compter de la livraison du bien à l'adresse indiquée par le client.

En cas de rétractation, le client fournira à l'office de tourisme Flandre Lys dans le délai des 14 jours, le formulaire de rétraction présenté en annexe des présentes conditions générales de vente.

Conformément à l'article L121-21-3 du Code de la Consommation, le client, restituera à l'Office de Tourisme Flandre Lys, à ses frais, et dans un délai de 14 jours à partir du moment où il notifie à l'office de tourisme son droit de rétractation, les biens livrés.

Conformément à l'article L121-21-8 le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de prestations pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès de son droit de rétractation,
- de fourniture de biens ou de services confectionnés selon les spécifications du consommateur et nettement personnalisés,
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Article 5 - Conditions spécifiques à la réservation d'hébergement et de prestations touristiques et de loisir

L'O.T.I. Flandre Lys propose un service de réservation d'hébergement et de loisir dont les disponibilités des partenaires sont affichées en temps réel sur le site, sur la base des informations qui lui sont communiquées par ces partenaires. Cet affichage en temps réel des disponibilités est cependant donné à titre indicatif seulement, compte tenu de transactions susceptibles d'être effectuées simultanément et, ne saurait être opposable l'O.T.I. Flandre Lys. Seul l'email de confirmation transmis par L'O.T.I. Flandre Lys vaut confirmation définitive de la réservation effectuée par le client.

L'email de confirmation de réservation adressé par L'O.T.I. Flandre Lys contient le justificatif de paiement et/ou le voucher (carte cadeau) et vaut bon de réservation. Aucun autre bon de réservation n'est transmis au client, que ce soit par voie postale ou par tout autre mode. Il appartient au client de se munir de sa facture et/ou du voucher afin de pouvoir le présenter chez le partenaire le jour de son arrivée.

05 janvier 2023

5

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Une demande de réservation terminée ne peut plus être modifiée par le client. Toute demande de modification doit être adressée directement à L'O.T.I. Flandre Lys par écrit à l'adresse email tourisme@cc-flandrelys.fr , lequel traitera cette demande et informera le partenaire de la modification.

Les billets et prestations, commandés sur le site peuvent être assujettis à :

- une période de validité déterminée
- une date déterminée, comme mentionné sur le site.

En confirmant définitivement sa commande sur le site, le client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande.

Article 6 – Annulation

Au-delà du délai de rétraction légal présenté dans l'article 4 des présentes CGVL, tout achat effectué en ligne par le client est ferme et définitif au-delà de 14 jours et ne peut donner lieu à aucun remboursement sauf dans le cas de conditions climatiques empêchant la réalisation de l'activité dans les conditions de sécurité requises, ou si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

De même, il n'est procédé à aucun report de date de la prestation dès lors que l'achat a été effectué en ligne, via un calendrier de réservation, ou que la vente a fait l'objet entre le client et le prestataire concerné d'une confirmation de date formulée par écrit (à minima par email).

En cas de dépassement de la date de validité de l'offre, le client ne pourra en aucun cas être remboursé des sommes engagées.

Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, en cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de son heure réelle d'arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé.

Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, le client peut obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Le client peut également 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.

Si, après le début de la prestation, des éléments importants de celle-ci ne peuvent être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées au client, sans supplément de prix. Le client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

considérablement l'exécution de la prestation et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Si le prestataire de service ou le vendeur devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'OTI Flandre Lys a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les clients peuvent prendre contact avec cet organisme, APST – 15 Avenue Carnot, 75017 Paris Cedex – info@apst.travel – 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI Flandre Lys.

Article 7 – Prix

Les prix des biens et prestations mentionnés sur le site de l'office de tourisme Flandre Lys ou sur les devis émis par l'office de tourisme sont exprimés en euros et selon les cas en HT et TTC ou nets de taxes. Les biens et prestations assujettis à la TVA tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation.

Il est rappelé que les prix affichés sur le site de l'O.T.I. Flandre Lys et sur les devis émis par l'office de tourisme résultent des tarifs pratiqués par les prestataires et font l'objet d'une délibération ou d'un arrêté de la Communauté de Communes Flandre Lys pour être mis en vente sur le site de l'O.T.I. Flandre Lys.

L'O.T.I. Flandre Lys n'intervient en aucune manière dans la détermination des tarifs définis par les prestataires. Les modifications de tarifs sont mises à jour sur le site Internet et sur les supports d'information de l'office de tourisme au fur et à mesure des délibérations ou arrêtés de la Communauté de Communes Flandre Lys. De fait, des disparités peuvent exister entre les prix affichés par l'O.T.I. Flandre Lys et les prix affichés sur le site Internet des prestataires touristiques et de leurs partenaires. Le client est informé de l'existence possible de ces disparités et ne peut en aucun cas réaliser d'action ou porter de réclamation auprès de l'O.T.I. Flandre Lys, du prestataire concerné ou de ses partenaires. Les modifications de tarifs ne sont pas rétroactives aux achats déjà conclus.

Pour tout achat sur le site www.tourisme-flandrelys.fr, le paiement des prestations est effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le site.

Pour tout achat ayant fait l'objet d'une validation d'un devis émis par l'office de tourisme, le paiement est effectué par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de la régie de recettes OTI Flandre Lys.

Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande ou demande de réservation étant définitive après complet paiement du prix des services dû à l'O.T.I. Flandre Lys, tout rejet, pour quelque cause

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée par l'O.T.I. Flandre Lys.

Pour tout achat, il appartient au client de vérifier le détail contenu dans la prestation et de contacter l'office de tourisme pour toute question ou complément d'information avant validation de son achat. Une fois la commande en ligne réalisée ou une fois le devis émis par l'office de tourisme signé, l'achat est ferme et définitif.

Pour les prestations d'hébergements, les prix incluent la taxe de séjour mais n'incluent pas les extras éventuels non formulés dans le détail de la prestation présentée en ligne (ex : table d'Hôtes pour les chambres d'Hôtes ou petit déjeuner pour les hôtels) et pouvant, selon les cas, être sélectionnés par le client durant le processus de réservation.

Le prix des prestations et biens tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le client correspond au montant total des prestations dû par le client, incluant les éventuels extras sélectionnés.

Lors d'un achat sur www.tourisme-flandrelys.fr, pour confirmer définitivement sa demande de réservation ou son achat, le client doit renseigner ses coordonnées bancaires, via le système de paiement électronique sécurisé mis en place sur le site.

Article 8 - Modifications des conditions générales de vente

L'O.T.I. Flandre Lys se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Le jour de la commande, ce sont les conditions générales de vente en vigueur sur le site www.tourisme-flandrelys.fr qui s'appliquent.

Article 9 - Responsabilité de L'O.T.I. Flandre Lys

L'OTI Flandre Lys et le prestataire de service sont responsables de la bonne exécution de la prestation achetée par le client. En outre, comme l'exige la loi, l'OTI dispose d'une protection auprès de l'APST afin de rembourser les paiements émis par le client pour le cas où il deviendrait insolvable. Le client peut prendre contact avec cet organisme si des services lui sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI Flandre Lys.

Toutefois, L'O.T.I. Flandre Lys ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du client. En particulier, L'O.T.I. ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le client lors de sa réservation en ligne ou de la validation du devis émis par l'office de tourisme, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

L'O.T.I. Flandre Lys ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du client et le site de L'O.T.I. Flandre Lys lors d'une commande ou demande de réservation en ligne. De même, l'OTI Flandre Lys ne peut être tenu pour responsable en cas de non réception du règlement du client par virement bancaire ou par chèque si ce dernier est envoyé de manière non sécurisée par voie postale.

Article 10 - Données personnelles

L'O.T.I. Flandre Lys s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par l'Acheteur et à traiter ses données dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur peut exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande par courrier électronique à l'adresse tourisme@cc-flandrelys.fr ou par courrier postal à l'adresse Office de Tourisme Flandre Lys – Communauté de Communes Flandre Lys – 500 rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site www.tourisme-flandrelys.fr sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.

Ils sont la propriété exclusive de l'O.T.I. Flandre Lys.

Article 12 - Responsabilités et assurances.

L'Office de Tourisme Flandre Lys et la Communauté de Communes Flandre Lys ne pourront être tenus pour responsable de tout accident ou dommage survenu sur le client au cours d'une prestation réalisée par un prestataire partenaire.

De même, chaque client sera tenu pour responsable des dégradations ou accidents qu'il pourrait causer sur les biens et personnes au cours d'une prestation. Il doit de fait veiller à être assuré en cas d'accident ou pour les dommages qu'il serait en mesure de causer sur ses biens, sur les biens de tiers et sur les personnes.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Article 13 - Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales de vente sont exécutées et interprétées conformément au droit français. En cas de litige, l'Acheteur s'engage à contacter en priorité l'Office de Tourisme Flandre Lys afin de tenter de résoudre à l'amiable tout différend.

A défaut de conciliation, les litiges ne trouvant d'accord amiable sont portés devant le tribunal administratif de Lille.

De plus, à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Les présentes conditions générales de vente ont été approuvées par délibération du Conseil Communautaire de la CCFL, le à La Gorgue.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LES CLIENTELES DE GROUPE

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à toutes les ventes de biens et de prestations de services réalisées par les groupes auprès de l'OTI Flandre Lys, en dehors de la vente sur son site Internet www.tourisme-flandrelys.fr

1. RESERVATION

La réservation d'une des prestations touristiques ou de voyage (visite guidée, restauration, hébergement...) proposée par l'Office de Tourisme Flandre Lys, implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente. Les présentes conditions particulières de vente sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTI Flandre Lys et consultables et téléchargeables sur le site internet www.tourisme-flandrelys.fr

1.1 RESERVATION DE VISITES TOURISTIQUES, D'ACTIVITES DE LOISIRS ET DE RESTAURATION

05 janvier 2023

10

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Toute réservation sera considérée comme définitive à compter :

- D'une part de la réception du devis daté et signé, et du versement d'un acompte correspondant à 50% du montant total
- D'autre part de la réception du solde 21 jours avant le début de la prestation.

Le nombre définitif de participants devra donc être communiqué au plus tard 21 jours avant le début de la prestation, de même que le choix du menu si une prestation de restauration a été réservée.

En cas de réservation à moins de 21 jours avant le début de la prestation, la totalité du montant de la prestation est systématiquement exigée à la réservation.

En cas de non-règlement de la totalité de la prestation 21 jours avant le début de la prestation, la réservation est considérée comme annulée (et des frais de résolution seront appliqués ainsi qu'il est indiqué dans l'article n° 4 des présentes conditions particulières de vente.)

Si au moment de l'exécution de la prestation, le nombre de participants se présentant est inférieur au nombre de participants prévu à l'origine dans le contrat, aucun remboursement ne pourra être exigé de la part du client.

Si au moment de l'exécution de la prestation, le nombre de participants se présentant est supérieur au nombre de participants prévu à l'origine dans le contrat, l'OTI Flandre Lys et le prestataire ne peuvent garantir la bonne exécution de la prestation pour la totalité des participants présents. Des frais supplémentaires pourront être demandés au client si la modification du nombre de participants engendre des coûts supplémentaires pour l'OTI Flandre Lys ou pour ses partenaires.

1.2 RESERVATION D'UN FORFAIT INCLUANT L'HEBERGEMENT

Toute réservation sera considérée comme définitive à compter :

- D'une part de la réception du devis daté et signé, et du versement d'un acompte correspondant à 50% du montant total,
- (D'autre part de la réception du solde 45 jours avant le début de la prestation).

Le nombre exact de chambres à réserver devra être communiqué au plus tard 45 jours avant le début du séjour.

La liste nominative des participants au séjour devra être communiquée au plus tard 21 jours avant le début du séjour.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Si au moment de l'exécution de la prestation, le nombre de participants se présentant est inférieur au nombre de participants prévu à l'origine dans le contrat, aucun remboursement ne pourra être exigé de la part du client.

Si au moment de l'exécution de la prestation, le nombre de participants se présentant est supérieur au nombre de participants prévu à l'origine dans le contrat, l'OTI Flandre Lys et ses partenaires peuvent refuser l'accès à la prestation aux participants qui n'étaient pas prévus à l'origine dans le contrat. Toutefois, si l'OTI et ses partenaires estiment que l'accueil de ses participants peut se faire dans de bonnes conditions, des frais supplémentaires pourront être demandés au client.

2. Absence de droit de rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de restauration, de loisirs (billetterie, visites guidées...), de transport qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12°.

3. PRIX

Les prix des biens et prestations proposés par l'OTI Flandre Lys sont exprimés en euros et selon les cas en HT et TTC ou nets de taxes. Les biens et prestations assujettis à la TVA tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation.

Il est rappelé que les prix pratiqués par l'O.T.I. Flandre Lys résultent des tarifs pratiqués par les prestataires et font l'objet d'une délibération ou d'un arrêté de la Communauté de Communes Flandre Lys.

L'O.T.I. Flandre Lys n'intervient en aucune manière dans la détermination des tarifs définis par les prestataires. Les modifications de tarifs sont mises à jour au fur et à mesure des délibérations ou arrêtés de la Communauté de Communes Flandre Lys. Les modifications de tarifs ne sont pas rétroactives aux achats déjà conclus.

Le paiement des prestations est effectué par virement bancaire (les coordonnées bancaires de l'OTI Flandre Lys étant communiquées lors de l'envoi du devis), ou par chèque à l'ordre de « Office de Tourisme Flandre Lys ».

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Pour tout achat, il appartient au client de vérifier le détail contenu dans la prestation et de contacter l'OTI Flandre Lys pour toute question ou complément d'information avant validation de son achat. Une fois la commande réalisée l'achat est ferme et définitif.

Pour les prestations d'hébergements, les prix incluent la taxe de séjour mais n'incluent pas les extras éventuels non formulés dans le détail de la prestation présentée dans le devis (ex : table d'Hôtes pour les chambres d'Hôtes ou petit déjeuner pour les hôtels) et pouvant, selon les cas, être sélectionnés par le client durant le processus de réservation.

Le prix des prestations et biens tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le client correspond au montant total des prestations dû par le client, incluant les éventuels extras sélectionnés hors taxe de séjour.

4. ANNULATION

4.1 ANNULATION PAR LE CLIENT

Conformément à l'article L.211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

Toute annulation totale doit être notifiée par courrier électronique à tourisme@cc-flandrelys.fr, en retour l'OTI Flandre Lys vous accusera bonne réception de votre courrier électronique, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.

En cas d'annulation tardive, des frais seront versés au prestataire qui subit un préjudice, selon les modalités de la convention de vente entre l'O.T.I. Flandre Lys et le client. Ces frais sont calculés comme suit :

- annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour précédant la prestation : 50% de la facture
- annulation à 7 jours et moins de la prestation : 100% de la facture.

ANNULATION PARTIELLE

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Toute annulation totale doit être notifiée par courrier électronique à tourisme@cc-flandrelys.fr, en retour l'OTI Flandre Lys vous accusera bonne réception de votre courrier électronique, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

4.2 ANNULATION DU FAIT DE L'OTI FLANDRE LYS

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTI Flandre Lys peut résoudre le contrat 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 ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'OTI Flandre Lys notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

4.3 REMBOURSEMENT POUR ANNULATION

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'OTI Flandre Lys procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

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

5. MODIFICATION

5.1 MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courrier électronique à tourisme@cc-flandrelys.fr ; Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTI Flandre Lys. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTI Flandre Lys est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

5.2 MODIFICATION DU FAIT DE L'OTI FLANDRE LYS

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTI Flandre Lys peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'OTI Flandre Lys devra en informer le client 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 de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OTI Flandre Lys sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse 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 la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OTI Flandre Lys rembourse tous les paiements effectués par le client 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 du code du tourisme.

6. RETARD ET DEPASSEMENT D'HORAIRE

Il est impératif de se présenter sur le lieu de rendez-vous des prestations et activités 10 minutes avant l'heure du début de la prestation.

En cas de retard, merci de contacter directement le prestataire au numéro indiqué sur le contrat. En cas de retard, la prestation sera :

- Écourtée de manière équivalente au retard, la prestation restant due
- Annulée faute de disponibilité du prestataire, la prestation restant due
- Prolongée, sous réserve de la disponibilité du prestataire, la prestation pourra alors être majorée de frais supplémentaires.

En cas de retard, le prestataire est tenu d'attendre le client jusqu'à 30 minutes après l'heure indiquée sur le contrat. Passé ce délai, le prestataire est en droit de ne plus attendre le client ou de ne pas assurer la prestation.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

Les prestations non consommées pour cause de retard ou de non-présentation resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

7. 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'OTI Flandre Lys 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'OTI Flandre Lys informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTI Flandre Lys du fait de la cession du contrat.

8. RECLAMATIONS/LITIGES

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OTI Flandre Lys par courriel tourisme@cc-flandrelys.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

A défaut de réponse de la part de l'OTI Flandre Lys 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).

A défaut de conciliation, les litiges ne trouvant d'accord amiable sont portés devant le tribunal administratif de Lille.

Les présentes conditions particulières de vente ont été approuvées par le conseil communautaire de la CCFL le à La Gorgue.

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(à retourner dans un délai de 14 jours conformément à l'article 4 des conditions générales de vente de l'office de tourisme Flandre Lys, par courrier ou par email.

À l'attention de :

Monsieur le Président de l'Office de Tourisme Flandre Lys - Communauté de Communes Flandre Lys - 500 rue de la Lys - 59253 LA GORGUE

contact@cc-flandrelys.fr / tourisme@cc-flandrelys.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur :

- l'achat du bien effectué sur le site de vente en ligne de l'office de tourisme Flandre Lys en date du et reçu le

- l'achat de la prestation de services (y compris carte cadeau) dénommée

Effectué sur le site de vente en ligne de l'office de tourisme Flandre Lys en date du :

.....

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

05 janvier 2023

17

Office de Tourisme Flandre Lys

Hôtel Angelika – 21 Place de la Libération – 59660 MERVILLE

Tél : +33 (0)6 40 43 21 79 - +33 (0)7 85 91 43 07 – tourisme@cc-flandrelys.fr

SPA au capital de _____

Siège Social : Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE
+33 (0)3 28 50 14 90

N° immatriculation Atout France : _____ – N° TVA intracommunautaire : _____ – N° Siret : _____

Garantie financière : _____ – Assurance : _____