

## Formulaire d'information standard - Voyage à forfait par Internet

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 et des Congrès de Valenciennes Métropole sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, L'office de tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole 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 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 et des Congrès de Valenciennes Métropole 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 cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole.

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).

## 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 et des Congrès de Valenciennes Métropole sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole 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 et des Congrès de Valenciennes Métropole a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole.

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 FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'office de tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole au 15/11/2019**

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 et des Congrès de Valenciennes Métropole (OTCVM) préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT 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 : [www.tourismevalenciennes.fr](http://www.tourismevalenciennes.fr)

### **1. Formation du contrat**

#### **1.1 – Dispositions générales**

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OTCVM implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### **1.2 – Formation du contrat**

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OTCVM soit sur place, soit par courriel à [receptifs@tourismevalenciennes.fr](mailto:receptifs@tourismevalenciennes.fr), soit par courrier à l'office de tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole, 2 place de l'Hôpital Général, BP 40 497, 59321 Valenciennes cedex.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OTCVM compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

### **2. Conditions de réalisation des prestations**

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation.

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

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

Le nombre et le type de chambres ainsi que la liste nominative des participants liée devront être communiqués à l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole au plus tard 15 jours avant le début de la manifestation. Les chambres réservées seront mises à la disposition des participants dans le respect des conditions générales et particulières de ventes de chaque établissement. Passé ce délai, toute réservation annulée totalement ou partiellement pourra faire l'objet d'une facturation, dans le respect des conditions générales et particulières de ventes de chaque établissement concerné par cette annulation.

#### **2-2 Pour la restauration**

Le client doit choisir un menu identique pour tous les convives : même entrée, même plat, même dessert. Le client doit confirmer son choix de restauration au plus tard 8 jours ouvrés avant la date de la manifestation. Passé ce délai, la facturation du nombre de repas se fera sur la base du devis ou au nombre réel de repas si ce dernier est supérieur au devis signé. En cas de non communication du choix de menu 8 jours ouvrés avant la date de manifestation, l'OTCVM se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par le client.

Une gratuité est accordée au chauffeur de car ou au responsable du groupe, à partir d'un groupe constitué de 30 personnes.

#### **2-3 Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OTCVM en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, 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.

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

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 10 personnes et maximales de 30 personnes par guide. Au-delà de ce seuil, la présence d'un guide supplémentaire par tranche de 30 personnes est obligatoire.

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

Le transport reste à la charge de l'acheteur. Dans le cadre des visites panoramiques en autocar, l'OTCVM se réserve le droit de ne pas assurer la prestation si le car réservé par le client n'est pas sonorisé, ni équipé d'un siège pour le guide. À la demande du client, l'OTCVM peut, sur facturation, réserver un autocar avec chauffeur.

### **3. Rétractation**

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

### **4. Prix**

Tous les prix sont affichés 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. Le client devra verser à l'OTCVM le solde de la prestation convenue dès réception de la facture adressée par l'OTCVM.

Le paiement s'effectue :

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Trésor Public. La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire : Trésor Public - Code Etablissement 10071 – Code Guichet 59000 – Numéro de compte 00002019875 – Clé RIB 51 – BIC TRPUFRP1 – IBAN FR76 1007 1590 0000 0020 1987 551

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OTCVM ou via un lien Internet sécurisé, crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

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

### **6. Conditions d'annulation**

#### **6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels**

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

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [receptifs@tourismevalenciennes.fr](mailto:receptifs@tourismevalenciennes.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole - 2 place de l'Hôpital Général – BP 40 497 – 59 321 VALENCIENNES cedex.

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

- 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour,

- entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour

- entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,

- entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,

- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour,

- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).

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

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.

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

#### **6.2 Du fait de l'OT**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OTCVM 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.

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTCVM.

#### **6.3 Cas de force majeure**

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des

transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

#### **6.4 Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OT 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.

### **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 [receptifs@tourismevalenciennes.fr](mailto:receptifs@tourismevalenciennes.fr). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTCVM. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTCVM est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

#### **7.2 Modification du fait de l'OTCVM**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTCVM 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'OTCVM 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'OTCVM 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'OTCVM 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.

### **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'OTCVM dans les plus brefs délais par téléphone au 06 48 59 41 34 ou 06 77 42 28 83 de 9 h 00 à 18 h 00 du lundi au samedi. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas de retard, le client a la possibilité de maintenir l'intégralité de la visite moyennant un forfait de 15€ par tranche de 30mn de retard, sous réserve de l'accord du guide et de l'OTCVM.

### **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'OT 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'OTCVM informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTCVM du fait de la cession du contrat.

### **10. Responsabilités**

L'OTCVM est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OTCVM 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'OTCVM, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OTCVM ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OTCVM 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'OTCVM 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'OTCVM ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation. Nous 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **12. Protection des données personnelles**

L'OTCVM 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, 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 [communication@tourismevalenciennes.fr](mailto:communication@tourismevalenciennes.fr), soit par courrier à Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole - 2 place de l'Hôpital Général – BP 40 497 – 59 321 VALENCIENNES cedex 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'OTCVM. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.tourismevalenciennes.fr](http://www.tourismevalenciennes.fr) causant un préjudice quelconque à l'OTCVM 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 CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : [receptifs@tourismevalenciennes.fr](mailto:receptifs@tourismevalenciennes.fr) 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 Réceptifs et à défaut de réponse satisfaisante du Service Réceptifs dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Valenciennes 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.

N° d'agrément Atout France IM059130005

EPIC Valenciennes Tourisme & Congrès

+33 (0)3 27 28 89 10

Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot – 75017 Paris

RCP : GROUPAMA NORD EST, 2 rue Léon Patoux 51686 Reims

SIRET 788 559 136 000 56

TVA intracommunautaire : FR01788559136