



CONDITIONS GENERALES DE VENTE 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.

Prestataire : 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.



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 sur la base des dispositions du Code général des collectivités territoriales.

La création de cet office de tourisme a été confirmée par délibération du 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 ses sites internet sont : www.tourisme-flandrelys.fr et <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>

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

Ces prestations sont proposées aux clients soit par :

- l'achat en ligne via le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>
- sur la base d'un devis émis par l'office de tourisme.

L'O.T.I. propose essentiellement un service d'achat et de réservation portant sur des prestations d'hébergement, de restauration et de loisirs. La liste des 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 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.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de biens et de prestations de services proposées par l'office de tourisme que celles-ci soient effectuées en ligne via <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/> ou suite à la production d'un devis signé en présentiel ou à distance par le client.

Les conditions de vente de chaque bien et prestations sont définies par les présentes conditions générales de vente. Elles peuvent être précisées par des conditions particulières



spécifiques à chaque bien et à chaque prestation. Lors d'un achat en ligne les conditions particulières sont visibles dans la fiche descriptive du produit et sur le bon de réservation reçu par le client. Lors de l'émission du devis, les conditions particulières de la prestation ou du produit sont annexées au devis.

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 via le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/> ou suite à la signature du devis émis par l'office de tourisme, suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières applicables au bien ou à la prestation.

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.

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 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,
- accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières applicables,
- et procédé au paiement de l'intégralité du prix 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.**

En cas de vente via le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>, l'O.T.I. Flandre Lys adressera un email ou des emails de confirmation de la commande au client aux coordonnées indiquées par le client. Cet email comportera un ticket de paiement, un voucher (carte cadeau) ou le bon de réservation, une confirmation de commande. Cet email de confirmation reprend les informations contractuelles définies à l'article L 221-11 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.

En amont de la signature d'un devis, l'office de tourisme sollicite le prestataire pour convenir des dates possibles pour la réalisation de la prestation et confirme le choix des dates entre le prestataire et le client. Les dates validées par chacune des parties sont mentionnées sur le devis.

Dans le cas de l'achat de cartes cadeaux suite à un devis, la durée de validité de la carte cadeau, les informations relatives aux coordonnées du prestataire et les conditions particulières sont mentionnées sur la carte cadeau.

- **Des conditions climatiques ou techniques empêchant la réalisation de la prestation dans les conditions de sécurité nécessaires.** Dans ce cas, les procédures sont les suivantes :

- **Pour les achats effectués pour une date fixe via le calendrier de réservation sur www.tourisme-flandrelys.fr et <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>** l'O.T.I. Flandre Lys ou le prestataire concerné 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 des produits et prestations

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.

Article 4 – Disponibilités des prestations sur le site de vente en ligne et modalités de paiement

L'O.T.I. Flandre Lys propose sur le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/> un service de vente par carte cadeau ou via un calendrier de réservation, de prestations d'hébergement et d'activités de loisirs. Le client est informé que sur les calendriers de réservation, les disponibilités des partenaires sont affichées sur la base des informations communiquées par les prestataires. Le client est de fait informé que sa réservation peut être remise en cause suite à son achat si une autre réservation a été effectuée simultanément directement par le prestataire, l'office de tourisme n'ayant pas l'exclusivité de la commercialisation des prestations.

En cas de finalisation de l'achat par le client et de réservation simultanée de la même prestation par un autre client à la même date de prestation ou sur le même horaire, l'Office de Tourisme pourra soit rembourser le client de la prestation, soit proposer une date de report de la prestation. Le client a la possibilité de refuser la date de report proposée. Dans ce cas, il est intégralement remboursé de son achat. Le client est informé de ces dispositions et ne pourra solliciter aucune indemnisation.



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.

Pour les prestations d'hébergement, les prix incluent la taxe de séjour mais n'incluent pas les extras éventuels non formulés dans le détail de la prestation présenté 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.

Pour tout achat sur le site <https://reservation.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 confirmer définitivement son achat, le client devra renseigner ses coordonnées bancaires.

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 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.

Lors de la finalisation de l'achat en ligne par le client, un 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.

Une demande de réservation terminée ne peut plus être modifiée.

Les biens 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 5 – Ventes de prestations touristiques sur devis

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.

Toute réservation sera considérée comme définitive à compter :

- d'une part de la réception du devis daté et signé, des conditions générales de vente et selon les cas des conditions particulières de vente signées avec le versement d'un acompte de 50% du montant total de la prestation,
- 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 sont appliqués ainsi qu'il est indiqué dans l'article n° 8 des présentes conditions générales 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.

Le paiement des biens et prestations achetés sur devis 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 la régie de recettes Office de Tourisme Flandre Lys.



Pour tout achat concerné par le devis, il appartient au client de vérifier le détail du contenu du devis et des prestations et de contacter l'OTI Flandre Lys pour toute question ou complément d'information avant signature du devis.

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 présenté 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.

Les prix des prestations et biens tels que figurant dans le devis correspondent au montant total des prestations dû par le client.

Article 6 – cas de retard

Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, de services de restauration ou de toute activité de loisirs, le client doit prévenir directement le prestataire de son heure réelle d'arrivée ou de tout retard. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. A minima, le client devra se présenter 10 minutes avant l'heure du début de la prestation.

En cas de retard, le client est informé que la prestation pourra être :

- écourtée de manière équivalente au retard, la prestation restant due,
- annulée faute de disponibilité du prestataire, la prestation restant due

En cas de retard, le prestataire est en droit de ne pas attendre le client ou de ne pas assurer la prestation.

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

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 pratiqués résultent des tarifs pratiqués par les prestataires pour le site de l'office de tourisme, et font l'objet d'une décision du Président de la Communauté de Communes Flandre Lys pour être applicable à la vente via la régie OTI Flandre Lys.

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 décisions du Président de l'OTI Flandre Lys.

Le client est informé que 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 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.

Article 8 – Droit et délai de rétractation

Délai de rétractation en cas de signature d'un devis en présentiel

Dès lors que le devis proposé par l'office de tourisme est signé en présentiel par le client, le devis a une force obligatoire. Le client reconnaît ainsi expressément ne pas pouvoir faire valoir de droit de rétractation.

Délai de rétractation en cas de signature d'un devis à distance

Le client est informé qu'il bénéficie d'un droit de rétractation légal après avoir signé le devis à distance, soit à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les coûts directs de renvoi des biens (article L.221-18 du Code de la consommation).

Le délai légal de rétractation est de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de service et pour la fourniture de contenu numérique sans support matériel.



Pour les contrats de vente de biens, le délai légal de rétractation est de 14 jours à compter de la réception du bien par le client ou un tiers autre que le transporteur.

Le client peut faire valoir son droit de rétractation soit :

- en remplissant le formulaire type disponible à la fin des présentes conditions générales de vente,
- soit en rédigeant lui-même une déclaration sur papier libre ou par email exprimant clairement sa volonté de se rétracter.

Le formulaire de rétractation ou demande de rétractation doit être adressé à l'office de tourisme au plus tard avant la fin du délai des 14 jours à partir de départ du délai expliqué ci-avant sans que le client ait à justifier sa décision soit via tourisme@cc-flandrelys.fr ou à OTI Flandre Lys – CCFL – 500 rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.

Conformément à l'article L.121-21-3 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.

Absence de droit de rétractation

Selon l'article L.211-28 du code de la consommation, le client est informé que le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux achats, réalisés à distance, suivants :

- Services d'hébergement (hôtel, camping, ...), transport de biens, location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. La vente de bons ou chèques cadeaux pour des prestations d'une durée de validité d'un an n'entre pas dans l'exception au droit de rétractation.

Conformément à l'article L.221-8 du code de la consommation, le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation,
- 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,
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.



Article 9 – Résiliation du contrat par le client

Conformément à l'article L.211-14 I) du Code du tourisme, le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit respecter les procédures définies ci-après. L'Office de tourisme pourra alors demander au client de payer des frais de résiliation.

Dans le cas de prestations achetées sur devis :

Toute annulation totale doit être notifiée soit :

- par courrier en recommandé avec accusé réception à Office de Tourisme Flandre Lys - Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE. La date de signature du courrier en recommandé avec accusé réception par un agent de la CCFL fait office de date de prise en compte de la date d'annulation par le client,
- par email avec accusé réception à tourisme@cc-flandrelys.fr La date de lecture de l'email par un agent de l'office de tourisme fait office de date de prise en compte de la date d'annulation par le client.

Dans le cas de prestations achetées sur devis, les frais de résolution/annulation sont établis comme suit :

- Annulation à plus de 20 jours précédant la prestation : l'acompte versé par le client est conservé par l'office de tourisme
- 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.

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.

Conformément à l'article L.211-14 II) du Code du tourisme, le client peut résoudre à tout moment le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, 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 considérablement l'exécution de la prestation et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Dans ce cas, le client justifiera sa demande par écrit par l'apport de preuves auprès de l'office de tourisme Flandre Lys.

Dans le cas de prestations achetées sur le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>:

Le remboursement n'est possible que dans les cas suivants :

- en cas de raison médicales avec certificat du médecin ou de décès d'un proche sur présentation d'un justificatif (preuve à fournir au trésor public) : dans ce cas, si pour la date de prestation ayant fait l'objet d'une réservation en ligne ou d'une confirmation de date écrite entre le prestataire et le client (cas d'une prestation à réaliser suite à l'achat d'une carte cadeau), aucun report de date n'est possible, le client est remboursé par l'office de tourisme de l'intégralité des sommes engagées. L'impossibilité du report de date de la prestation est constatée par l'office de tourisme après échange entre le client et le prestataire éventuellement concerné.
- erreur de disponibilités, de stock ou de tarification sur le site de l'office de tourisme dû à une mauvaise manipulation de l'office de tourisme ou à un doublon de réservation de la part du prestataire assurant la prestation : dans ce cas, l'office de tourisme en informe le client par email et procède à son remboursement intégral. Le client est informé qu'il ne pourra solliciter aucun dédommagement.

Le remboursement est impossible :

- en cas de non-présentation ou retard du client,
- en cas d'interruption de la prestation par le client
- en cas d'un nombre inférieur de participant
- en cas d'erreur du client au moment de l'achat en ligne,
- dans le cas d'une carte cadeau, en cas de dépassement de la date de validité de celle-ci.

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.



Toute demande d'annulation d'un achat réalisé en ligne par le client doit être notifiée au plus tard 24h avant la date de la prestation soit :

- par courrier à Office de Tourisme Flandre Lys - Communauté de Communes Flandre Lys – 500 Rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.
- par email à tourisme@cc-flandrelys.fr

Article 10- Annulation des prestations par l'Office de Tourisme ou le prestataire

Dans le cas de l'achat de prestations touristiques sur le site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/>

Une annulation de la prestation achetée via un calendrier ou convenue entre le client et le prestataire dans le cas d'une carte cadeau peut être effectuée par l'office de tourisme ou le prestataire en cas de conditions climatiques empêchant la réalisation de l'activité dans les conditions de sécurité requises.

Dans ce cas, il est proposé au client un report de date de la prestation. En cas d'impossibilité de reporter la date, les sommes encaissées par l'OTI pour la prestation réservée est remboursée au client. Le client ne bénéficiera d'aucun dédommagement.

Dans le cas de l'achat de prestations sur devis

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 devis 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.

Ou si l'office de tourisme ou le prestataire ne peut exécuter les prestations prévues au contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution totale ou partielle du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début des prestations.



Article 11 – Modalités de remboursement par l’office de tourisme en cas d’annulation

En cas d’annulation, l’OTI Flandre Lys procédera aux remboursements requis en vertu de l’article L. 211-14 de 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 à la condition que le client ait fourni par email à l’office de tourisme toutes les pièces nécessaires au mandatement du remboursement auprès de la direction générale des finances publiques.

L’OTI Flandre Lys ne peut néanmoins être tenu pour responsable de tout retard de paiement du remboursement qui serait du fait des délais de traitement de la direction générale des finances publiques.

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

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 12 - Modification du contrat dans le cas de la vente de prestations sur devis

En cas de 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.

Modification du fait de l’office de tourisme

Conformément à l’article L.211-13 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 L.211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l’article L.211-13 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.

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.

Article 13 - Cession du contrat dans le cas de la vente de prestations sur devis

Conformément aux articles L.211-11 et R.211-7 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.

Article 14- 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 <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/> qui s'appliquent.



Article 15 - 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.

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 16 - 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 17 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site <https://reservation.tourisme-flandrelys.fr/> sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets.



Ils sont la propriété exclusive de la Communauté de Communes Flandre Lys.

Article 18 - 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.

Article 19- 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 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.fr

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

Les présentes conditions générales de vente ont été approuvées par délibération du Conseil Communautaire de la CCFL, le 19 décembre 2023 à La Gorgue.



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 :

19 décembre 2023

18

Office de Tourisme Flandre Lys – régie SPA de la Communauté de Communes Flandre Lys

Siège Social : OTI Flandre Lys - CCFL – 500 rue de la Lys – 59253 LA GORGUE

Tél : +33 (0)3 28 50 14 90 – +33 (0)6 40 43 21 79 – contact@cc-flandrelys.fr - tourisme@cc-flandrelys.fr

N° immatriculation Atout France : IM059230009 – N° TVA intracommunautaire : FR20 245 900 758 –

N° Siret : 245 900 758 00153 - Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS, France – Assurance :

SMACL Assurances (SIREN 301309605) 141 avenue Salvador Allende, 79031 NIORT Cedex 9 France.