

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – VISITES GUIDÉES

de l'office de tourisme de Tourcoing - Novembre 2022

L'Office de Tourisme de Tourcoing (Ci-après « l'OT de Tourcoing ») est une Association régie par la loi du 1er juillet 1901 et dont le siège social est au 9 rue de Tournai 59200 TOURCOING, son numéro de téléphone est le 03 20 26 89 03 et son adresse électronique est : accueil@tourcoing-tourisme.com et son site internet est www.tourcoing-tourisme.com.

1. Champ d'application

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 de Tourcoing préalablement à l'achat d'une prestation de visite guidée proposée par l'OT de Tourcoing. Elles déterminent les droits et obligations des parties dans ce cadre. Tout achat implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes CPV.

Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Elles pourront être modifiées et mises à jour par l'OT de Tourcoing à tout moment.

Les présentes CPV sont consultables sur demande au moment de la réservation d'une prestation à l'accueil de l'OT de Tourcoing et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourcoing-tourisme.com

2. Présentation de l'offre

L'offre correspond à une prestation de visite guidée. L'acheteur est toute personne physique, majeure et capable juridiquement de contracter. L'acheteur peut être ou non le bénéficiaire de la prestation. S'il n'en est pas le bénéficiaire, il lui appartient de s'assurer de la capacité de chacun des bénéficiaires à participer à la prestation avant toute commande et paiement. Il lui appartient de garantir la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les bénéficiaires. Le bénéficiaire, quant à lui, désigne la ou les personne(s) indiquée(s) comme étant l'utilisateur final de la prestation au moment de la commande.

3. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT de Tourcoing, 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.

Toute interruption de visite guidée de la part de l'acheteur est définitive et n'ouvre pas droit à une autre visite même à une date ultérieure.

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 11.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT de Tourcoing, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités.

4. Réservation

La réservation d'une prestation de visite guidée peut être effectuée en ligne sur le site de l'OT de Tourcoing ou à l'accueil de l'office de tourisme, via la plateforme helloasso. Le nombre de participants par visite étant limité, la réservation garantit aux participants et aux bénéficiaires une place. La réservation est donc effective une fois le paiement effectué. Tout achat est ferme et définitif sauf conditions énumérées à l'article 11.1 et 11.2 des présentes conditions particulières de vente.

La réservation est également obligatoire pour les visites guidées gratuites.

En passant commande ou en réservant une prestation sur le site, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette prestation. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'OT de Tourcoing.

Après la commande, le client reçoit un email de confirmation de la réservation effectuée sur le site. Il appartient au client d'imprimer ou de présenter cet email de confirmation qu'il devra présenter au guide, au partenaire ou à l'OT pour bénéficier des prestations commandées ou réservées.

5. Rétractation

En application de l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées,...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée.

6. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et *net de TVA*.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif.

Les frais de transport vers le lieu de rendez-vous sont à la charge du client, sauf prestations incluant un mode de transport.

7. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation 1 jour avant le début de la visite guidée.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, à l'accueil de l'OT de Tourcoing dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'office de tourisme de Tourcoing. La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée. Ce mode de paiement s'effectue à l'accueil de l'OT de Tourcoing ou après une réservation par téléphone. Dans ce dernier cas, l'inscription est effectuée par le personnel de l'OT de Tourcoing à réception du chèque sous réserve qu'il y ait encore de la disponibilité. Dans le cas contraire, le chèque sera renvoyé à son expéditeur ou détruit sur la demande de ce dernier.

Par carte bancaire : à l'accueil de l'OT de Tourcoing et sur le site internet par le biais du système sécurisé de la plateforme helloasso (cryptage SSL ou https et 3Dsecure) qui garantissent la sécurité des paiements. Aucun paiement ne sera accepté sur place le jour de la visite.

8. Accès au service proposé

Le service final, soit la participation à la visite guidée, est réalisé par un guide professionnel, un partenaire ou un salarié du lieu visité. La prestation réservée sera systématiquement contrôlée avant le début de la visite à l'aide du fichier de réservation remis par l'OT de Tourcoing au guide avant la visite. Uniquement les visiteurs ayant réservé en ligne ou à l'accueil de l'OT et ayant reçu une confirmation seront acceptés lors de la visite guidée. La durée de chaque prestation est celle stipulée dans le descriptif. Compte-tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance, passée cette date, le bénéfice du service sera perdu. Le client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur la confirmation.

9. Déroulé de la prestation

Pour la bonne réalisation de la prestation, il est recommandé aux participants de se présenter 10 minutes avant l'heure de début de visite afin de régler les derniers détails administratifs (vérification des confirmations). 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. Pour les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Pour les visites suivantes :

- Serres pédagogiques : pensez à vous hydrater en cas de fortes chaleurs
- Musée du carillon : munissez-vous de chaussures adaptées pour monter les 200 marches
- Musée du 5 juin 1944 : couvrez-vous car il fait frais dans le bunker

10. Retard

En cas de retard du participant, la prestation se déroulera aux horaires prévus, sans pour autant que cela puisse justifier d'une quelconque réduction de prix ou de remboursement. Le client peut tenter de rattraper le groupe sans pour autant réclamer d'indemnité. Il s'engage à avertir l'OT par téléphone au +33 (0)3 20 26 89 03 aux horaires d'ouverture (du mardi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h sauf samedi à 17h30).

11. Conditions d'annulation

11.1 Échange et annulation du fait du client

En cas d'annulation de la prestation du fait de l'acheteur jusqu'à **48 heures avant**, le client s'engage à avertir l'OT par téléphone au +33 (0)3 20 26 89 03 aux horaires d'ouverture (du mardi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h sauf samedi à 17h30) ou par mail à accueil@tourcoing-tourisme.com. L'OT de Tourcoing proposera à l'utilisateur un remboursement. Si la visite concerne une prestation d'un partenaire, les conditions d'annulation de ce dernier s'appliqueront. Au-delà de ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

11.2 Échange et annulation du fait de l'OT de Tourcoing

En cas d'annulation de la prestation du fait de l'OT de Tourcoing, ce dernier contactera l'utilisateur au plus vite par les moyens communiqués lors de la réservation pour l'en informer et lui proposer un remboursement et si possible, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(e) en précisant les modalités de la nouvelle prestation. Le remboursement sera effectué dans les meilleurs délais ou en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après l'annulation de la prestation,

11.3 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 (liste non limitative : catastrophe naturelle ou climatique, grève, conflit armé, conflit du travail, injonction impérative des pouvoirs publics, perturbation dans les transports,..), 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.

12. Responsabilités

L'OT de Tourcoing 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. Conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation, l'OT de Tourcoing ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations commandées qui seraient imputables au fait du visiteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11.3 des présentes CPV.

13. Assurance annulation

L'office de tourisme ne dispose pas d'une assurance annulation et n'en propose pas. En cas de besoin, l'acheteur fait son affaire de la souscription d'une telle assurance.

14. Assurance de responsabilité

L'OT de Tourcoing est assurée dans le cadre d'un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité du fait de dommages ou préjudices corporels, matériels ou immatériels.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre le vendeur et l'acheteur. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OT par courriel : accueil@tourcoing-tourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

16. Protection des données personnelles

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter* et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, ou en adressant un courriel à accueil@tourcoing-tourisme.com.

Conformément au règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, 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 par mail à accueil@tourcoing-tourisme.com ou par courrier à l'adresse suivante : Office de Tourisme de Tourcoing, 9 rue de Tournai 59200 Tourcoing. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

17. 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.

IM059220008

Office de Tourisme de Tourcoing / Association loi 1901

9 rue de Tournai

59200 Tourcoing

Tél : 03 20 26 89 03

Garantie financière : Groupama - 132 rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre

RCP : AXA France IARD - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre cedex

SIRET : 42828275000010