

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES POUR LES INDIVIDUELS DE L'OFFICE DE TOURISME DE LENS-LIÉVIN

Mise à jour du 14/11/2019

(dernière version téléchargeable sur www.tourisme-lenslievin.fr)

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 Lens-Liévin (OTLL) préalablement à la signature du contrat et de l'acte d'achat, 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 de l'acte d'achat 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'OTLL à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTLL et consultables et téléchargeables sur le site Internet : www.tourisme-lenslievin.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, achats boutique...) proposés par l'OTLL 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 à l'OTLL soit par mail à info@tourisme-lenslievin.fr ou groupest@tourisme-lenslievin.fr pour les séjours, soit par courrier ou sur place à : Lens-Liévin Tourisme – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens, soit par téléphone au 03 21 67 66 66.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- Pour les séjours :

- d'une part de la réception du contrat daté et signé, sous réserve de la confirmation par l'OTLL compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat relatifs aux demandes particulières de client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 7 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 60 % du montant total des prestations dans les autres cas.

- Pour tout autre type de prestations : au règlement total du produit.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OTLL, 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 15 minutes avant les heures mentionnées sur le billet transmis à la réservation par l'OTLL.

2.1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements de catégories touristiques selon les règles en vigueur françaises, inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre, ou avec 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. Ils ne comprennent pas d'éventuels suppléments non précisés dans le contrat. 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 arrivée tardive, en dehors des horaires d'ouverture de l'OTLL, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hébergeur de votre heure d'arrivée, certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil de nuit.

Une liste nominative définitive devra parvenir à l'OTLL au plus tard deux semaines avant la prestation. Passé ce délai, le nombre de participants annoncé sera facturé. Pour toute prestation supplémentaire hors contrat, y compris un effectif supérieur à celui annoncé, le client règlera directement auprès du prestataire le jour-même. La taxe de séjour sera à régler sur place auprès de l'hébergeur.

Certains hébergeurs pourront demander une caution.

2.2 Pour la billetterie

Les billets commandés sont téléchargeables sur le site www.billetweb.fr ou transmis par l'OTLL (billet physique ou numérique) en cas de réservation sur place, dans un des points de vente de l'OTLL : OTLL – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens / Mémorial'14-18 Notre-Dame-de-Lorette – 102 rue Pasteur – 62153 Souchez / Point d'information touristique du Musée du Louvre-Lens – 99 rue Paul Bert – 62300 Lens / Café-rando de la base du 11/19 – Rue de Bourgogne – 62750 Loos-en-Gohelle (de mi-avril à mi-octobre). Ils pourront être expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande, en cas de réservation par courrier, mail ou téléphone. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OTLL ne sauraient être tenus pour responsables.

2.3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée 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 ou personnel encadrant.

Pour les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. L'OTLL attire votre attention sur le dénivelé important de la montée aux terrils du 11/19 et des rando-visites.

Le client doit se présenter le jour précisé, 15 minutes avant les heures et lieux mentionnés sur le billet.

L'OTLL peut exceptionnellement être contraint 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.

Les dégustations comprenant des boissons alcoolisées sont interdites aux mineurs. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

Les visites guidées sont proposées en français.

Il est formellement interdit de filmer et d'enregistrer le discours du guide sans autorisation au préalable.

Certains lieux peuvent être exceptionnellement inaccessibles (travaux, fermeture périodique...). Dans ce cas, l'OTLL avertira le client.

Accès PMR : Nous vous conseillons de privilégier les circuits en autocar car certains sites sont difficilement accessibles ou inaccessibles pour les PMR :

- Difficiles d'accès : la Nécropole Notre-Dame-de-Lorette (revêtement en cailloux), la base 11/19 de Loos-en-Gohelle (pavés), la voie verte de Loos-en-Gohelle, le centre-ville de Lens (accès trottoirs), Lumiwatt (revêtement en cailloux), le théâtre de l'éco-construction.
- Inaccessibles : les anciens Grands Bureaux de la Compagnie des Mines de Lens, le Stade Bollaert-Delelis, montée aux terrils du 11/19 de Loos-en-Gohelle (hormis circuits en autocar), les tranchées à Vimy, les chocolateries, Réhafatur, les églises, le 9-9bis à Oignies.

2.4 Pour la restauration

L'OTLL enverra au client plusieurs propositions de restaurants et de menus en fonction de sa requête. Le client communiquera son choix détaillé des plats ainsi que le nombre définitif de personnes au plus tard 2 semaines avant son arrivée. Passé ce délai, le nombre de participants annoncé sera facturé.

Pour toute prestation supplémentaire hors contrat, y compris un effectif supérieur à celui annoncé, le client règlera directement auprès du prestataire le jour-même.

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 ou au régime de la marge. Ils sont valables jusqu'au 31 décembre 2020 (sous réserve de modifications).

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

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les points de vente de l'OTLL : OTLL – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens / Mémorial'14-18 Notre-Dame-de-Lorette – 102 rue Pasteur – 62153 Souchez / Point d'information touristique du Musée du Louvre-Lens – 99 rue Paul Bert – 62300 Lens / Café-rando de la base du 11/19 – Rue de Bourgogne – 62750 Loos-en-Gohelle, selon les horaires et périodes ouverture, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme de Lens-Liévin, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par carte bancaire : OTLL – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens / Mémorial'14-18 Notre-Dame-de-Lorette – 102 rue Pasteur – 62153 Souchez ou en ligne sur le site www.billetweb.fr ou sur une plateforme de revente.

Par virement bancaire : le numéro du contrat est à préciser dans le libellé du virement.

En cas de règlement par mandat administratif, le solde s'effectuera après réception de la facture.

Les guides ne sont pas habilités à recevoir des règlements.

Tout règlement en provenance de l'étranger peut entraîner des frais de banque, ces frais sont à la charge du client.

- Pour les séjours :

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte de 60% à la signature du contrat. Le solde est à régler impérativement au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. A défaut, la prestation pourra être annulée. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 2 semaines du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. L'OTLL adressera une facture d'acompte au client lors de l'envoi du contrat.

- Pour la réservation de visites guidées :

Le paiement sera à effectuer 24h au plus tard avant le début de la visite. A défaut, la réservation pourra être annulée. Aucun paiement ne pourra être effectué sur place hormis via le site www.billetweb.fr si la visite y est proposée.

- Pour les achats en boutique : Le paiement de(s) article(s) sera encaissé au moment de l'achat.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du 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 partielle ou totale doit être notifiée par mail à info@tourisme-lenslievin.fr ou groupe@tourisme-lenslievin.fr pour les séjours ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OTLL – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens

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

- Pour les séjours :

- entre le 30^{ème} et le 14^{ème} avant la date de la prestation, il sera retenu 30 % du prix de la prestation,
- entre le 13^{ème} et le 7^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,
- à moins de 7 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,
- en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. Assurance annulation).

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'OTLL et le client.

- *Pour toute réservation de visites guidées et billetterie (hors séjour) :*

- jusqu'à 48h inclus avant le début de la prestation : l'OTLL remboursera la totalité du prix de la prestation. En cas de réservation sur le site www.billetweb.fr, la commission de billetweb ne pourra pas être remboursée. Son montant dépendra du prix de la prestation réservée (0.29 € + 1% du prix de la prestation par billet),

- à moins de 48h avant le début de la prestation : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,

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

6.2 Du fait de l'OTLL

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTLL peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, en cas de force majeure.

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OTLL 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. 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'OTLL.

Dans l'hypothèse d'une annulation, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'OTLL 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'évènement 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 Achat en boutique

Pour tout achat effectué dans une des boutiques de l'OTLL (hors brocante), le client pourra procéder à l'échange du produit ou demander son remboursement sans frais, sous un délai d'un mois à partir de la date d'achat, sur présentation du ticket de caisse et sous réserve que le produit soit rendu en bon état.

Si le produit acheté est défectueux au moment de l'achat, l'OTLL devra le remplacer ou, en cas d'impossibilité, le rembourser au client.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par mail à info@tourisme-lenslievin.fr ou groupe@tourisme-lenslievin.fr pour les séjours. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTLL. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTLL est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'OTLL

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTLL 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'OTLL 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'OTLL 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 de la prestation 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'OTLL rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais, 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 de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OTLL dans les plus brefs délais par téléphone au 03 21 67 66 66 ou au 03 21 74 83 17 ou 03 21 74 83 15 pour les séjours. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

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

Pour toute réservation de visites guidées et billetterie hors séjour, la cession de contrat pourra s'appliquer jusqu'au début de la prestation, sans frais, sous réserve que le cessionnaire respecte les mêmes conditions tarifaires. A défaut, aucun remboursement ne sera effectué et le cessionnaire devra s'acquitter du complément, le cas échéant.

10. Responsabilité

L'OTLL 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'OTLL 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 6.3 des présentes 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'OTLL, 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'OTLL ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'OTLL 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'OTLL 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'OTLL ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et 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, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'OTLL 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 mail à groupe2@tourisme-lenslievin.fr, soit par courrier à : Office de Tourisme de Lens-Liévin – 16 place Jean Jaurès – 62300 Lens, 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'OTLL et mail du responsable du traitement des données personnelles groupe2@tourisme-lenslievin.fr. 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 des sites www.tourisme-lenslievin.fr, www.groupe2@tourisme-lenslievin.fr, www.lens.destinationtrails.com et www.lesensdelessentiel.com causant un préjudice quelconque à l'OTLL ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Il est formellement interdit de filmer et d'enregistrer le discours du guide sans autorisation au préalable.

14. Archivage du contrat et de la billetterie

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'OTLL pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OTLL archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

Billetterie manuelle : les coupons de contrôle et les souches des billets issus d'une billetterie manuelle ou de caisses ou systèmes de billetterie automatisés sont conservés jusqu'au 31 décembre de l'année suivant celle de leur utilisation.

Billetterie informatisée : le système doit enregistrer et conserver pendant 6 ans ces différentes informations en précisant que l'opération a donné lieu à l'impression de billets.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OTLL par mail à info@tourisme-lenslievin.fr ou groupe2@tourisme-lenslievin.fr pour les séjours, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Lens pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

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.