

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

Mise à jour du 25/10/2021

(dernière version téléchargeable sur www.groupes-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, 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'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.groupes-lenslievin.fr.

1. FORMATION DU CONTRAT

a) Dispositions générales

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

b) Formation du contrat

En dehors du site Internet, toute demande de réservation sera communiquée à l'OTLL soit par mail à groupes@tourisme-lenslievin.fr, soit par courrier à : Service Réceptif – Lens-Liévin Tourisme – Mémorial'14-18 – 102 rue Pasteur – 62153 Souchez, soit par téléphone au 03 21 74 83 17.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- 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 du 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.

2. CONDITIONS DE REALISATION 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 quelques minutes avant les heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange transmis une semaine avant par l'OTLL, afin de débiter la visite à l'heure prévue.

a) 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'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers 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 groupe 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.

b) Pour la billetterie

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. 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.

c) 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, du personnel enseignant et 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, quelques minutes avant les heures et lieux mentionnés sur le bon d'échange afin de débiter la visite à l'heure prévue.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées pédestres est de 25 personnes ou une classe et 3 accompagnateurs (groupes scolaires). Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire. Pour les circuits en autocar, la taille maximale des groupes correspond à la capacité d'un autocar de taille standard, sans étage (soit environ 53 personnes).

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. Cependant, certaines peuvent être effectuées en anglais, allemand, espagnol et néerlandais, selon disponibilités et moyennant un supplément de 25 € par guide et par visite.

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 par écrit.

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), les places d'Arras (pavés), Lumiwatt (revêtement en cailloux)
- 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, Réhafutur, les églises, le 9-9bis à Oignies.

d) 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. Le tarif annoncé s'entend sur un choix de plats unique pour l'ensemble du groupe.

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

Une salle de 40 places peut être mise à disposition gracieusement par l'OTLL pour pique-niquer au Centre d'Histoire du Mémorial'14-18 Notre-Dame de Lorette pour les groupes ayant effectué une réservation au Centre d'Histoire. Pour des raisons de sécurité, la capacité maximum de cet espace couvert doit être scrupuleusement respectée. Un chèque de caution de 35 € est demandé à la réservation. La salle doit être rendue propre. A défaut, le chèque de caution sera encaissé.

e) Pour les autocars

Pour les circuits en autocar, celui-ci devra impérativement disposer d'un micro en état de fonctionnement et d'une place réservée au guide. Le temps de repos légal du chauffeur doit être anticipé et ne doit pas avoir lieu pendant la visite, le cas échéant l'ensemble du contenu de visite ne pourra pas être assuré. Le car doit impérativement ramener le guide au point de départ de la visite, sauf mention contraire dans le contrat. Pour les circuits incluant la montée aux terrils du 11/19 de Loos-en-Gohelle, celle-ci se fera selon l'appréciation du guide conférencier selon les conditions météorologiques et d'accès.

Pour la visite guidée « Mémorial'14-18 Notre-Dame-de-Lorette », le trajet entre la nécropole et le Centre d'Histoire se fait en autocar qui doit donc rester sur place pendant la visite.

En cas de location d'un autocar par l'OTLL pour le groupe, l'OTLL attire votre attention sur le respect des règles élémentaires de sécurité et vous rappelle, par ailleurs, que, dans le cadre de la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs de 1982, la circulaire ministérielle du 18/07/83 engage la responsabilité du client dans le cadre d'un non-respect des dites règles. Toute heure et kilomètre supplémentaires (sur la base de 179 kilomètres maximum pour l'aller-retour) effectués à la demande du client sera facturés.

3. RETRACTATION

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 2021 (sous réserve de modifications).

Une gratuité chauffeur est accordée par car (uniquement pour les prestations avec les partenaires tels que les restaurateurs, hébergeurs et « Produits du terroir »).

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 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.

Le paiement s'effectue :

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 : dans les bureaux du Service Réceptif situé au Mémorial'14-18, 102 rue Pasteur à Souchez, du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

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.

L'OTLL adressera une facture d'acompte au client lors de l'envoi du contrat.

6. CONDITIONS D'ANNULATION

a) 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 groupe@tourisme-lenslievin.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OTLL – Service Réceptif – Mémorial'14-18 – 102 rue Pasteur – 62153 Souchez

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

- 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.

Des conditions particulières s'appliquent dans le cadre d'une réservation d'une visite guidée au Musée du Louvre-Lens : en cas d'annulation à moins de 21 jours de la prestation, la visite sera facturée et ne pourra pas être reportée à une date ultérieure (en cas de visite guidée de la Galerie du temps en français, les créneaux réservés seront facturés à hauteur de 100 € par créneau), comme le stipulent les conditions de vente du musée. Le groupe devra informer l'OTLL par écrit 21 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la prestation, avant midi.

Des conditions particulières s'appliquent dans le cadre d'une réservation d'une visite guidée du stade Bollaert-Delelis : La visite guidée du stade ne pourra pas être garantie, même lorsque le contrat de réservation aura été retourné signé. Elle pourra être annulée ou reportée jusqu'à quelques jours avant la date réservée, selon les disponibilités du stade. Le groupe pourra alors décider de reporter sa visite, la remplacer par une autre prestation (de même valeur) voire annuler sa réservation.

b) 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

c) 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

7. MODIFICATION

a) Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par mail à groupest@tourisme-lenslievin.fr. 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.

b) 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 / DEPASSEMENT 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 74 83 17 ou 03 21 74 83 15. 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.

10. RESPONSABILITE

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, responsable de traitement, collecte des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre de l'exécution du contrat et afin d'établir des statistiques. Ces données sont traitées par le service Réceptif et conservées pour une durée de 10 ans. Pendant cette période, nous mettons en place tous les moyens permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ou encore de limitation de leurs traitements. Vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant en raison d'un motif légitime et si une obligation légale ne s'y oppose pas. Pour exercer vos droits, contactez-nous en nous adressant un courrier postal à l'adresse Office de Tourisme de Lens-Liévin, 16 Place Jean Jaurès, 62300 LENS, un e-mail à rgpd@tourisme-lenslievin.fr ou en ligne via la plateforme dédiée sur le site <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/otcall>. Un formulaire papier de demande d'exercice de droits est également disponible à l'accueil de l'Office de Tourisme et au Mémorial 14-18 de Souchez.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) si vous le jugez utile

13. PROPRIETE 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.groupes-lenslievin.fr 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

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.

15. RECLAMATION / 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 groupes@tourisme-lenslievin.fr, 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 d'Arras 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.