CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Art.1 er – PREAMBULE

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 du code du tourisme et ses clients.
Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la règlementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1 er janvier 2020. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et qui forme, avec les présentes conditions générales et particulières de vente, le contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art.2 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie, organisme local de tourisme, et qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention Bernay Terres de Normandie à savoir sur les communes :

Aclou	Franqueville	Mesnil en Ouche	Valailles
Barquet	Grand Camp	Notre Dame du Hamel	Verneusses
Barc	Grosey-sur-Risle	Plainville	
Beaumont-le-Roger	Harcourt	Plasnes	
Beaumontel	Hecmanville	Romilly la Puthenaye	
Bernay	La-Chapelle-Gauthier	Rouge-Perriers	
Berthouville	La Goulafrière	Saint Agnan de Cernières	
Berville-la-Campagne	La-Haye de Calleville	Saint Aubin du Thenney	
Boisney	La Houssaye	Saint Cyr de Salerne	
Bosrobert	La Neuville du Bosc	Saint Denis d'Augerons	
Bray	La Trinité de Réville	Saint Eloi de Fourques	
Brétigny	Launay	Saint Jean du Thenney	
Brionne	Le Bec Hellouin	Saint Laurent du Tencement	
Broglie	Le Noyer en Ouche	Saint Léger de Rôtes	
Calleville	Le Plessis Saint Opportune	Saint Martin du Tilleul	
Caorches-Saint-Nicolas	Livet sur Authou	Saint Pierre de Salerne	
Capelle les Grands	Malleville sur le Bec	Saint Victor de Chrétienville	
Chamblac	Malouy	Serquigny	
Combon	Mesnil Rousset	Saint Paul de Fourques	
Corneville la Fouquetière	Montreuil-l'Argillé	Saint Quentin des Isles	
Courbépine	Morsan	Saint Victor d'Epine	
Ecardenville la Campagne	Nassandres-sur-Risle	Saint Pierre de Cernières	
Ferrière saint Hilaire	Neuville sur Authou	Thibouville	
Fontaine l'Abbé	Notre Dame d'Epine	Saint Paul de Fourques	
Goupillères	Mélicourt	Saint Aubin le Vertueux	
Le Tilleul Othon	Menneval	Saint Clair d'Arcey	

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

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 de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie.
Location de vacances ou location saisonnière ou gîte rural : service de voyage constitué de la location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs, selon la définition donnée par les articles L211-4 du code du tourisme et 1-1 (2°) de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970.
Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la prestation touristique vendue par l'Office de Tourisme de Bernay Terres de Normandie au Client.
Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie, d'une part, et par le client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une prestation touristique. Le contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables à l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et des conditions de réservation propres à la prestation touristique sélectionnée par le client.
Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 du code du tourisme.
Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.
Activité de pleine nature : désigne une prestation touristique ou une prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.
Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel l'Office de Tourisme propose au client de réserver ou d'acheter une prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, …).
Partie : désigne l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie ou le client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne l'Office de Tourisme et le Client.
Site : désigne le ou les sites internet de l'Office de Tourisme dont ceux figurant à l'adresse: www.tourisme.bernaynormandie.fr

Art.3 - INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE

3.1 – PORTEE

Les informations descriptives relatives à la prestation touristique proposée par l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par l'Office de Tourisme constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie.

3.2 – MODIFICATIONS

L'Office de Tourisme se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au client par écrit et avant la conclusion du contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

3.3 – PRIX

Le prix de la prestation touristique, affiché sur le site ou sur le document d'information préalable et remis par l'Office de Tourisme au client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le client.
Il correspond au prix de la prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).
Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par l'Office de Tourisme lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le site ou sur le document d'information préalable.

3.4 – TAXE DE SEJOUR

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, l'Office de Tourisme peut collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation ou de l'acte d'achat et la reverser aux intercommunalités pour le compte du client. Lorsqu'elle est collectée par l'Office de Tourisme, le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au client.

3.5 – FRAIS DE DOSSIER

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par l'Office de Tourisme. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du canal de distribution de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie.

3.6 – PRIX DEFINITIF

Le prix définitif TTC de la prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au client avant la formation définitive du contrat.

Art.4 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le site, il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au client de contacter l'Office de Tourisme sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le client doit informer l'Office de Tourisme le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies à l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

Art.5 – REVISION DU PRIX

Le prix de la prestation touristique ne pourra être modifié par l'Office de Tourisme après la formation du contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.
En aucun cas, le client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du contrat.

Art.6 - RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie est responsable de plein droit à l'égard du client ou du bénéficiaire de la prestation touristique de l'exécution des services prévus par le contrat. Toutefois l'Office de Tourisme peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :
- Soit imputable au client ou au bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité de l'Office de Tourisme est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Art.8 – PROCESSUS DE RESERVATION HORS LIGNE

En cas de réservation hors ligne, l'Office de Tourisme adresse au client un projet de contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et avant la date limite mentionnée sur le projet, d'un exemplaire du contrat signé par le client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme) et du paiement de la partie du prix indiquée au contrat ainsi qu'il est dit à l'article 12 ci-après.
Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone à l'Office de Tourisme, soit dans un point de réservation physique de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du contrat.

Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-18 alinéa 12 du code de la consommation, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par l'Office de Tourisme.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

Art.10 – PAIEMENT

La réservation devient ferme et définitive et le contrat formé lorsqu'un acompte représentant 30% du prix total de la prestation touristique est perçu par l'Office de Tourisme. Pour les clients dépendant du Trésor Public, la réservation devient ferme à réception d'un bon d'engagement. Le nombre total de participants ne pourra être modifié à moins de 10 jours de la date de la prestation touristique, le nombre communiqué à cette date servira de calcul pour la facturation. Le solde de la prestation touristique est à régler dans un délai d'1 mois à réception de la facture. Tout règlement par chèque devra être établi à l'ordre du Trésor Public.
En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.
Le client n'ayant pas versé l'acompte de la prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 17 ci-après.
Enfin, et conformément à l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les Locations de vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant la remise des clés.

Art.11 - BON D'ECHANGE

Dès réception du paiement intégral, l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie adresse au client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la prestation touristique. Le client présentera le bon d'échange au prestataire, lors de son arrivée, afin de faciliter la gestion du dossier.

Art.12 – ARRIVEE

Le client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le nom de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie ou le partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art.13 – DUREE

Le client signataire du contrat, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le contrat.

Art.14 - MODIFICATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après la formation du contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.
En cas de modification unilatérale par l'Office de Tourisme d'une prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par l'Office de Tourisme, soit de résilier sans frais le contrat. En cas de résiliation du contrat, le client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

Art.15 – ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si l'Office de Tourisme est empêché de fournir la prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans tous les autres cas, l'Office de Tourisme qui annule unilatéralement une prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.16 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du client de la prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit à l'Office de Tourisme. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.
Toute demande de modification non expressément acceptée par l'Office de Tourisme et qui ne donne pas lieu à un avenant au contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès de l'Office de Tourisme dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

- Individuel au sein d'un groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la Prestation	Frais de résiliation
Plus de 30 jours	10% du prix du séjour ou de la prestation
De 30 à 22 jours	25% du prix du séjour ou de la prestation
De 21 à 8 jours	50% du prix du séjour ou de la prestation
De 7 à 2 jours	75% du prix du séjour ou de la prestation
Moins de 2 jours/non présentation	100% du prix du séjour ou de la prestation

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

Totalité du groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la Prestation	Frais de résiliation
Plus de 30 jours	10% du prix du séjour ou de la prestation
De 30 à 22 jours	25% du prix du séjour ou de la prestation
De 21 à 8 jours	50% du prix du séjour ou de la prestation
De 7 à 2 jours	75% du prix du séjour ou de la prestation
Moins de 2 jours/non présentation	100% du prix du séjour ou de la prestation

Les frais de résiliation sont payés par le client à l'Office de Tourisme et viennent s'imputer à concurrence sommes d'ores et déjà payées par le client au titre de la réservation.
Si le client a souscrit un contrat d'assurance-annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au contrat. Dans ce dernier cas toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.17 - INTERRUPTION DE SEJOUR

En cas d'interruption de la prestation touristique par le client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie. Toutefois, le client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

Art.18 - CESSION DE CONTRAT

Le client peut céder le contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la prestation touristique.
Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation touristique. L'Office de Tourisme communique alors sans délai au client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par l'Office de Tourisme. En cas de cession, le client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis de l'Office de Tourisme du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art.19 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS

19.1 – CAPACITE

Le contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du client. Dans ce cas, le prix de la prestation touristique restera acquis à l'Office de Tourisme.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

19.2 - DEPOT DE GARANTIE ET ETAT DES LIEUX

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au partenaire ou à son représentant au début de la prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le partenaire au client dans un délai n'excédant pas une semaine.
Le client est tenu de jouir du bien loué de manière raisonnable. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

19.3 - PAIEMENT DES CHARGES

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable.
Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

19.4 – HOTELLERIE

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

Art.20 - ACTIVITES DE PLEINE NATURE

L'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 7 ci-avant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. L'Office de Tourisme se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.
Certaines prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
29 rue Thiers 27300 Bernay
Tél. : 02.32.44.05.79 I tourisme@bernaynormandie.fr
www.tourisme.bernaynormandie.fr
Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
bernay.normandie.tourisme

Art. 21 – ANIMAUX

Le contrat ou le bon d'échange précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 22 – ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. L'Office de Tourisme est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Art. 23 – RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée par écrit à l'Office de Tourisme sous 48H ouvrées. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'Office de Tourisme dans les 48 heures suivant l'arrivée.

Art.24 - MEDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Art.25 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information de l'Office de Tourisme et/ou de ses partenaires concernant les éléments de la prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 26 - DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.
Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires.
Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé le DPO de l'IBTN, accessible: à l'adresse suivante : DATA VIGI PROTECTION Amiens-Est Pôle Jules Verne 5 rue des Indes Noires – Immeuble Le Grand Large80440 BOVES 03 22 44 22 30 www.datavigiprotection.fr droitsdespersonnes@datavigiprotection.fr

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

Art. 27 - USAGE DE LA LANGUE FRANCAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 28 - DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie et le client est soumis au droit français.

OFFICE DE TOURISME BERNAY TERRES DE NORMANDIE – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIERE

Informations relatives à l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie
Raison sociale : Office de Tourisme
Forme juridique : Service Public Administratif
N° SIRET : 200 066 413 00143
Code APE : 7990 Z
N° d'immatriculation ATOUT FRANCE :
Adresse : 299 rue du haut des granges 27300 Bernay
Téléphone : 02 32 44 05 79
Assurance RCP : N° 45394087
L'Office de Tourisme a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Office de Tourisme peut encourir.

Garantie financière :

L'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15 avenue Carnot 75017 PARIS, qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage…) en cas de défaillance financière de l'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie.
Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.
À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce territorialement compétent.