

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes Conditions Particulières de Ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'OT Avesnois préalablement à la signature du contrat.

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'OT Avesnois à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT Avesnois et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.tourisme-avesnois.com](http://www.tourisme-avesnois.com)

Séverine HUMBLET, responsable du service Commercialisation, Animation, Évènementiel de l'OT de l'Avesnois est à votre disposition pour toute démarche administrative et information complémentaire des CPV au 03 27 62 11 93.

Adresse siège social : 43 rue Cambrésienne – 59440 AVESNES/HELPE

Adresses de correspondance des Bureaux d'Information Touristique (BIT) :

-Maubeuge : Place Vauban – Porte de Mons – 59600 MAUBEUGE

-Fourmies : 20 A rue Jean Jaurès – 59610 FOURMIES

-Avesnes sur Helpe : place du Général Leclerc – 59440 AVESNES/HELPE

-Le Quesnoy : 1 rue du Maréchal Joffre – 59530 LE QUESNOY

## 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, inscription brocante...) proposés par l'OT Avesnois implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

### 1.2 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée à l'OT Avesnois soit dans nos BIT, soit par téléphone, soit par courriel à [severine.humblet@avesnoistourisme.com](mailto:severine.humblet@avesnoistourisme.com) soit par courrier au BIT de Maubeuge.

Toute commande sera considérée comme définitive à compter :

- D'une part de la réception du contrat de réservation complété, daté et signé, sous réserve de la confirmation par l'OT Avesnois compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition 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 montant ou du solde pour toutes réservations à moins de 21 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

### 1.3 – Information

Les prestations proposées constituent l'offre préalable visée par les CPV et elles engagent l'OT Avesnois. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées. Conformément à l'article R211-9 des CPV, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du voyageur par l'OT Avesnois avant la conclusion du contrat.

### 1.4 – La réservation

La réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation daté et signé accompagné d'un

règlement d'acompte de 30 % du montant global de la prestation. L'envoi doit être adressé au BIT de Maubeuge. Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air et de navigation.

## 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT Avesnois, 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 aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

### 2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète et le cas échéant la taxe de séjour. 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. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, lui est facturé un supplément dénommé «supplément chambre individuelle».

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

### 2-2 Pour la billetterie

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. La vente est conclue après réception du règlement soit en espèces, en chèque, par carte bancaire, par VAD (Vente à Distance) pour les BIT ayant un TPE ou par virement bancaire sur :

FR76 1007 1590 0000 0020 2093 378

Les billets sont remis en échange du paiement ou mis à disposition à l'accueil du lieu de réservation ou expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande dès réception de son règlement. 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'OT Avesnois ne sauraient être tenus pour responsables.

Les horaires indiqués sur les billets correspondent à l'heure de début de représentation. En raison des mesures de sécurité, il est fortement conseillé de se présenter 15 minutes avant le début de chaque représentation. Les places indiquées sur les billets sont garanties jusqu'au début de la représentation. Pour l'écouté et le respect des artistes et des spectateurs, l'accès aux retardataires peut être refusé ou soumis aux compagnies invitées. Si le spectacle le permet, une hôtesse placera au mieux le retardateur, afin de ne pas perturber la représentation en cours. Certaines salles de spectacle sont en capacité d'accueillir les personnes en situation de handicap (PSH) et les personnes à mobilité réduite (PMR). Afin d'organiser l'accueil des PSH ou PMR, dans les meilleures conditions, il est indispensable de le mentionner lors de la réservation.

La non présentation au spectacle ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Toute demande de remboursement devra se faire au moins

72 heures avant le début de la représentation.

L'OT Avesnois ne sera pas tenu responsable des annulations, report de spectacles par la compagnie. En cas d'annulation, il faudra se présenter avec vos billets et un relevé d'identité bancaire avec nom, prénom et adresse complète au point de vente initiale. La demande de remboursement sera enclenchée auprès du Trésor Public.

Tout achat de billetterie est soumis aux conditions particulières de vente du lieu de la représentation.

### 2-3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OT Avesnois 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, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Les visites des remparts ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. La visite des salles souterraines est déconseillée aux personnes claustrophobes. Les salles souterraines des remparts ne sont accessibles en visite qu'entre avril et octobre. En fonction d'arrêtés municipaux imposés par certaines communes, des circuits pourraient être modifiés ponctuellement ainsi que des sites inaccessibles pour des occupations impondérables (enterrement, expositions...)

Le participant doit se présenter le jour précisé dix minutes avant les heures et lieux mentionnés sur le contrat. Le participant devra être équipé de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de 20 personnes et maximales de 30 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire.

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 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT Avesnois, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

### 2-4 Pour la réservation d'un voyage d'un jour

La réservation devient ferme dès l'inscription et au paiement de celle-ci.

Le voyageur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le lieu qui sera confirmé à l'inscription. En cas de retard, le voyageur ne sera pas attendu et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

L'OT Avesnois se réserve le droit d'annuler le voyage d'un jour 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 du voyage. Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un adulte majeur. Ils sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

L'OT Avesnois peut exceptionnellement être contraint d'annuler un voyage d'un jour si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Les voyages d'un jour se déroulent sur une journée soit libre ou avec des visites programmées. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Chaque participant doit être muni d'une pièce d'identité valide le jour du voyage (Passeport ou Carte d'Identité). En cas de contrôle, l'OT Avesnois ne sera pas tenu responsable de la non présentation d'identité.

Les achats personnels sont sous l'entière responsabilité de l'acheteur. En cas de perte, de vol, de détérioration ou autres l'OT Avesnois ne sera pas tenu responsable. Tous produits illicites sont strictement interdits. En cas de contrôle, l'OT Avesnois se dégage de toutes responsabilités.

#### 2-5 Pour les animations et les évènements proposés par l'OT Avesnois (la prestation)

L'OT Avesnois se réserve le droit d'annuler la prestation 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 prestation. Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un adulte majeur. Ils sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

Les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

L'OT Avesnois peut exceptionnellement être contraints d'annuler la prestation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

#### 2-6 Pour les sorties natures et randonnées

L'OT Avesnois se réserve le droit d'annuler une sortie nature ou une randonnée 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 prestation. Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un adulte majeur. Ils sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

L'OT Avesnois peut exceptionnellement être contraint d'annuler une sortie nature ou une randonnée si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Les sorties natures et les randonnées se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Les participants doivent se présenter le jour précisé dix minutes avant les heures et lieux mentionnés lors de la réservation.

#### 2-7 Pour les inscriptions braderie/brocante et marché aux fleurs

La braderie/brocante et marché aux fleurs « Les Puces de Fourmies » est fixée chaque année le 8 Mai (sauf lorsque le 8 mai tombe un samedi dans ce cas elle sera fixée en date du 9 mai. Elle se déroule de 8h à 18h. Les emplacements devront être rendus libres à 19 heures. La manifestation a lieu sur la Place de la République dite « Place Verte », Boulevard Sadi Carnot et Place de Verdun de Fourmies. L'accès exposant se fera uniquement Rue Faidherbe (près du Gymnase Piette) Le prix des emplacements est acté par le directeur, ayant délégation de fixation des prix.

Les demandes d'emplacements devront être formulées sur le bon de réservation fourni par l'OT Avesnois. Seul le règlement correspondant entraînera la réservation. Tous véhicules restant sur l'emplacement devront être signalés à la réservation et engage le

participant à rester sur l'emplacement attribué par l'OT Avesnois jusqu'à la fin de la manifestation. Aucune entrée et sortie de véhicule ne sera possible entre 8h30 et 18h.

Ni les aléas de la météo, ni le manque de recettes, ni un désistement ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

La réglementation, dans le cadre du plan Vigipirate impose à l'organisateur de transmettre la liste définitive des inscrits début Mai, pour vérification par les services compétents de la Sous-Préfecture d'Avesnes-sur-Helpe.

En cas d'anomalie, les participants non validés par ces services ne pourront pas participer à la braderie/brocante et marché aux fleurs.

La demande d'emplacement devra indiquer d'une façon très précise les marchandises vendues. Les organisateurs se réservent le droit de refuser l'installation de vendeurs d'objets ne relevant pas de la braderie/brocante et marché aux fleurs et déclinent toute responsabilité en cas de litige. Les organisateurs procéderont à une vérification sévère et les contrevenants seront expulsés de leur emplacement sans droit à aucune indemnité ni remboursement.

Lors de l'inscription, toute demande particulière devra être indiquée dans les observations. Le double de la fiche d'inscription est à présenter pour obtenir l'emplacement et à toute demande des organisateurs. Le stationnement pour le libre accès aux services d'urgence devra être respecté. Si l'intervention des Sapeurs-Pompiers était nécessaire, les organisateurs ne seraient pas tenus responsables des dégâts subis pour les marchandises ou le matériel du fait de cette intervention.

Les places accordées ne pourront être cédées qu'avec l'autorisation des organisateurs qui seront seuls juges. La vente d'animaux est strictement interdite.

L'emplacement sera délivré le jour même entre 5h et 8h30. Aucune arrivée tardive ne sera autorisée. Tout emplacement non occupé à 8h30 sera perdu par le titulaire sans que le bénéficiaire de la place puisse prétendre à un remboursement.

#### 2-8 Pour la délivrance des permis de Pêche

Le BIT de Le Quesnoy propose la délivrance des permis de pêche (pêche aux blancs, carnassiers, carpe) en étant dépositaire de la Fédération de Pêche du Nord (AAPPMA). Le BIT de Le Quesnoy informe sur les pratiques piscicoles en lien avec la réglementation appliquée par la Fédération de Pêche du Nord en termes de protection des espèces et de pratique de pêche et délivre les permis de pêche aux tarifs réglementés.

#### 2-9 Pour la restauration

L'OT Avesnois se réserve le droit de changer de lieu de restauration en cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera proposé un autre restaurant et un autre menu d'une valeur identique ou équivalente à la prestation de départ.

#### 2-10 Pour la location de VAE

Afin de bénéficier du contrat de location, le locataire doit impérativement être majeur et déclarer être apte à la pratique du vélo et n'avoir connaissance d'aucune contre-indication médicale.

Le locataire procède à la souscription d'un contrat de location dans lequel il reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de location VAE et les accepter. Le Locataire utilise le(s) VAE dans le respect de la réglementation, en bon père de famille et en prenant toutes précautions que l'OT Avesnois est en droit d'attendre.

#### 2-11 Pour la boutique

Les boutiques de l'OT Avesnois sont composées de :

- Produits de bouche
- Produits bio
- Produits artisanaux provenant des ateliers d'artisans de l'Avesnois et des territoire voisins.
- De goodies

-De livres, cartes postales et objets

-De prestations de services (VAE, photocopie, cartes postales ...)

Chaque produit a été contrôlé, vérifié, étiqueté avant d'être mis à la vente.

Les produits non vendus avant 30 à 45 jours (selon le produit et hors Produits Laitiers) de la DLC seront soldés. Au-delà de la DLC, les produits seront retirés de la vente.

Les produits frais sont stockés dans une vitrine réfrigérée entre 2 et 6° maximum. La chaîne du froid est respectée. Après la vente, l'OT Avesnois n'est plus responsable du respect de la chaîne du froid.

Une vente est définitive dès lors de la réception du règlement.

Tous les produits de bouches ne seront ni repris, ni échangé et aucun remboursement ne sera possible.

En ce qui concerne les produits artisanaux, un échange sera possible pour un produit de même valeur et du même artisan. Dans le cas contraire, un avoir sera établi et utilisable dans les 15 jours.

### **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (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 net de TVA, ou selon le régime spécial des agences de voyages, par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, les dépenses à caractère personnel, les frais de déplacement du guide (repas et transport), les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour. Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.

### **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte de 30 % du prix du devis et d'un solde intervenant à réception de la facture ou (15 jours avant le début de la prestation) selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.

En cas d'inscription à moins de 15 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigé à la réservation.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, à l'accueil des Bureaux d'Information Touristique de l'OT Avesnois 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'OT de l'Avesnois, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée, Par virement bancaire sur le compte : FR76 1007 1590 0000 0020 2093 378

Par carte bancaire : à l'accueil des Bureaux d'Information Touristique de l'OT Avesnois, Par VAD, par téléphone dans tous les Bureaux d'Information Touristique de l'OT Avesnois, L'OT Avesnois adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'OT Avesnois adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## 6. Conditions d'annulation

### 6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

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 courriel à [severine.humblet@avesnoistourisme.com](mailto:severine.humblet@avesnoistourisme.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OT Avesnois.

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

- 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour,

- entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour

- entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,

- entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,

- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour,

- en cas de non présentation du client ou retard (Cf 8-Retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (Cf 11 - ASSURANCE).

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'OTSA et le client.

### 6.2 Du fait de l'OT Avesnois

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT Avesnois peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OT Avesnois notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,

- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,

- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT Avesnois annule la prestation, le client, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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'OT Avesnois.

### 6.3 Cas de force majeure

Le client et l'OT Avesnois 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'événement 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 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'OT Avesnois et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme l'OT Avesnois procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 7. Modification

### 7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [groupe.sambreavesnois@gmail.com](mailto:groupe.sambreavesnois@gmail.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT Avesnois. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT Avesnois est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Dans le cas où le nombre de participants présents le jour de la prestation serait inférieur à celui réservé, aucun remboursement ne sera accordé si l'OT Avesnois n'en a pas été informé par écrit 7 jours francs au moins avant la date de la prestation réservée. Dans le cas contraire, c'est le nombre de personne précisé sur le contrat qui sera facturé.

Dans le cas où le nombre de participants présents le jour de la prestation serait supérieur à celui réservé, un ajustement sera effectué sur la facture suivant le nombre réel de participants.

### 7.2 Modification du fait de l'OT Avesnois

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'OT Avesnois 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'OT Avesnois 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'OT Avesnois 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 du voyage ou du séjour 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'OT Avesnois rembourse tous les

paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

## 8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT Avesnois dans les plus brefs délais par téléphone au 03 27 62 11 93 du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h. Néanmoins un numéro de portable vous sera transmis sur le déroulé du séjour. 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'OT Avesnois 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'OT Avesnois informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT Avesnois du fait de la cession du contrat.

## 10. Responsabilités

L'OT Avesnois est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes CPV. 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'OT Avesnois 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 6.4 des présents 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'OT Avesnois, 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'OT Avesnois ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat l'OT Avesnois 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'OT Avesnois 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. Dommage**

Le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le voyageur est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

### **12. Assurance**

Lors de votre réservation, l'OT Avesnois ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite 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.

Nous vous invitons à les lire attentivement.

Dans les autres cas nous 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OT Avesnois, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

L'OT Avesnois a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir auprès de :

AXA Entreprise Individuelle LENAIN Géry – 17 avenue de la gare – BP 70 – 59440 AVESNES/HELPE

### **13. Protection des données personnelles**

L'OT Avesnois 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, Facebook, messages SMS, 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 courriel à [contact@sudavesnoistourisme.fr](mailto:contact@sudavesnoistourisme.fr), soit par courrier au BIT de Fourmies, 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'OT Avesnois et l'e-mail du responsable du traitement des données personnelles [laurence.bodele@sudavesnoistourisme.fr](mailto:laurence.bodele@sudavesnoistourisme.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.

### **14. 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 du site [www.tourisme-avesnois.com](http://www.tourisme-avesnois.com) causant un préjudice quelconque à l'OT Avesnois ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **15. 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'OT Avesnois pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

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

### **16. Réclamation / Litige**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être

adressée au BIT de Maubeuge par courriel à [severine.humblet@avesnoistourisme.com](mailto:severine.humblet@avesnoistourisme.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service Commercialisation et à défaut de réponse satisfaisante du Service Commercialisation dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

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.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI d'Avesnes Sur Helpe pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

IM059230002

OFFICE DE TOURISME DE L'AVESNOIS, BIT MAUBEUGE

Tél. 03 27 62 11 93

Garantie financière : APST – 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS - FRANCE

RCP : AXA Entreprise Individuelle LENAIN Géry – 17 avenue de la Gare – BP 70 – 59440 AVESNES/HELPE

SIRET 921 758 249 000 12