

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de Douaisis Tourisme au 24/07/ 2020.

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de Douaisis Tourisme 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 (Conditions Particulières de Vente) pourront être modifiées et mises à jour par Douaisis Tourisme 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 Douaisis Tourisme et sont consultables et téléchargeables sur le site internet : reservation.douaisis-tourisme.fr

Le site est hébergé par la société Ingénie, au capital de 10000€, immatriculée au RCS de Grenoble sous le n°449921576 dont le siège social est situé à Le Cheylas. Rue des Sept Laux - ZA Les Pérelles - 38570 Le Cheylas - Tél : 04 38 729 100 - Fax : 04 76 08 35 39 - www.ingenie.fr

Définitions

Chaque fois qu'ils seront employés dans les présentes Conditions Particulières de Vente ou en relation avec son exécution, les termes auront le sens qui leur est donné dans les définitions figurant ci-après :

Douaisis Tourisme : désigne l'Office de Tourisme Intercommunal de Douaisis Agglo. Il fournit la ou les Prestation(s) commandée(s) par le client aux Bénéficiaires du Bon d'échange.

Bénéficiaire(s) : désigne la ou les personne(s) indiquée(s) comme étant bénéficiaire(s) de la ou des Prestation(s).

Billetterie : désigne parmi les Prestations fournies par Douaisis Tourisme, celles consistant à proposer au Client la réservation de billets d'entrée donnant accès aux équipements de la destination (avec une durée limitée, et avec ou sans date fixée), aux événements (ateliers, conférences), aux spectacles, ou à d'autres formes de loisirs, se présentant au Client de façon dématérialisée, sous la forme d'un bon d'échange adressé au Client par courrier électronique.

Commande(s) : désigne la ou les réservation(s) et paiement(s) en ligne, par le biais du Site, d'une de plusieurs Prestation(s).

Contrat : désigne les contrats de vente de voyages et de séjours au sens de l'article L.211-7 du Code du Tourisme. Le Contrat de vente de voyages et de séjours concerne les Forfaits touristiques, les Services de voyages ainsi que les locations saisonnières réalisées pour le compte d'autrui. Sont exclus les Services de voyage et Forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Bon d'échange : désigne le document adressé au Client par courrier électronique lors de la validation de sa Commande, qui doit être remis par le Client à Douaisis Tourisme ou au Prestataire en règlement de la Prestation choisie au moment de l'achat. Le bon d'échange comprend : le nom du Client renseigné lors de l'achat sur le Site, la valeur nominale du Bon d'échange, sa date d'achat, la désignation de la Prestation.

Descriptif : désigne les supports (brochures, catalogues, prospectus, site internet...) contenant la description des caractéristiques essentielles des Produits boutique et Prestations proposés par Douaisis Tourisme.

Données à caractère personnel ou Données personnelles : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Forfait touristique : désigne un forfait touristique au sens de l'article L 211-2 II. A du Code du Tourisme. (Dépassant 24 heures ou incluant une nuitée).

Partenaires(s) : désigne le ou le(s) fournisseur(s) de Prestations, avec le(s)quel(s) Douaisis Tourisme a conclu un contrat de partenariat.

Partie(s) : désigne conjointement ou séparément le Client et / ou Douaisis Tourisme.

Prestataire : désigne le ou le(s) fournisseur(s) des Prestations simplement référencé(s), dont Douaisis Tourisme ne commercialise pas les Prestations.

Prestation(s) : désigne toute prestation de services touristique relative à la destination, telle que prestation d'hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie fournie par Douaisis Tourisme ou par un Partenaire et pouvant être commandée ou réservée auprès de Douaisis Tourisme. Les caractéristiques et contenus des Prestations sont déterminés par le Partenaire fournisseur desdits Prestations et sont présentés sur le Site et les Descriptifs.

Site : désigne les sites internet de Douaisis Tourisme accessibles aux adresses www.douaisis-tourisme.fr - reservation.douaisis-tourisme.fr

Client(s) : désigne toute(s) personne(s) physique(s) utilisant le Site, en vue de consulter les Prestations proposées par Douaisis Tourisme, d'effectuer des réservations en ligne et, le cas échéant, de payer les Prestations souscrites. Le client peut ou non être le Bénéficiaire de la Prestation. S'il n'est pas Bénéficiaire, il lui appartient de s'assurer de la capacité de chacun des Bénéficiaires à participer à la Prestation avant toute Commande.

1. Formation du Contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des Prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposées par Douaisis Tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente.

Sont ainsi exclues du périmètre des CPV, les réservations et/ou commandes pour lesquelles Douaisis Tourisme renvoie le Client auprès de Prestataires simplement référencés par lui-même, ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit Prestataire, en application des conditions contractuelles applicables de ce Prestataire. De même, les CPV ne s'appliquent pas à la fourniture des Produits et Prestations directement achetés et/ou commandés et/ou réservés par le Client auprès des différents Partenaires même si ces derniers sont mentionnés sur les descriptifs ou sur le site internet, laquelle est soumise aux conditions contractuelles propres à ces Partenaires.

Les CPV, ainsi que l'ensemble des informations contractuelles, sont rédigées en langue française. Les versions en langues étrangères, lorsqu'elles existent, sont purement informatives. Seule la version en langue française fait foi.

Cette version annule et remplace toutes les versions antérieures.

1.2 – Formation du Contrat

En dehors du Site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à Douaisis Tourisme soit sur place, soit par courriel à contact@douaisis-tourisme.fr, soit par courrier à Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes, 59500 Douai, soit directement dans nos différents points de ventes et d'accueil ou par téléphone au 03 27 88 26 79.

Toute Commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du Contrat ou proposition complété(e), daté(e) et signé(e) ou la validation du bulletin de Commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par Douaisis Tourisme 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.

- 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 30% du montant total des prestations dans les autres cas.

- ou du paiement immédiat au moment de la réservation de la ou des Prestation(s).

Pour les commandes via le site Internet <http://www.douaisis-tourisme.fr>

Le processus de Commande sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne la ou les Prestations de son choix, la date et l'horaire de réservation, le nombre de Bénéficiaires ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et étant nécessaires à sa réservation (notamment nombre de Bénéficiaires, noms, prénoms, dates de naissance et adresses des Bénéficiaires, etc.) ;
- Le Client est invité à relire attentivement son formulaire avant de valider sa commande.
- Après avoir validé le contenu de son panier et cocher la case « J'ai pris connaissance des Conditions Générales de Vente et je les accepte », le Client est invité à choisir un mode de paiement et à valider sa Commande.
- Il valide ensuite sa Commande : le Contrat entre le Client et Douaisis Tourisme est alors valablement conclu.

Conformément à l'article 1316-4 du Code Civil dans sa rédaction issue de la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relatif à la signature électronique, la signature électronique sous forme de "double clic" associée à la procédure d'authentification et de non-répudiation ainsi qu'à la protection de l'intégrité des messages, a valeur de signature qui manifeste le consentement de la Partie aux obligations qui découlent de l'acte.

Le Contrat est réputé formé lors de la validation de la Commande lors du deuxième clic.

2. Conditions de réalisation des Prestations

Pour toutes les Prestations vendues par Douaisis Tourisme, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après l'horaire et la date d'échéance de la Prestation.

Le Client doit se présenter le jour précisé, aux heures et lieux de rendez-vous mentionnés sur le Contrat de réservation, muni du Bon d'échange.

Les Prestations n'incluent pas l'acheminement jusqu'au lieu de rendez-vous.

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. 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, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Le tarif indiqué n'inclut pas la taxe de séjour, qui est à la charge du Client.

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 l'envoi de la Billetterie et des Produits Boutique

Les billets et produits boutique commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par le Client 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 du Client 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 Douaisis Tourisme ne sauraient être tenus pour responsables.

La Billetterie et produits boutique commandés sur le Site internet reservation.douaisis-tourisme.fr donnent lieu à l'envoi d'un Bon d'échange à l'adresse mail mentionnée par le Client lors de sa commande. Lors de la réservation, l'adresse mail du Client est validée par ce dernier par système de mot de passe et de création de compte. Ce Bon d'échange est considéré comme billet, que le Client peut imprimer ou présenter sur son smartphone.

Lors d'une réservation dans nos différents points de ventes et d'accueil, un billet papier est remis au Client.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations figurant sur le billet ou Bon d'échange.

2-3 Pour la réservation de Billetterie et Prestations

Douaisis Tourisme peut annuler toute Prestation et Billetterie 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.

Le Client ou le(s) Bénéficiaire(s) doi(ven)t se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le Contrat.

Selon la nature des prestations, le nombre de participants minimum et maximum peut varier. Sauf indication contraire, la taille maximale d'un groupe est de 25 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2^{ème} guide est obligatoire ce qui implique un coût supplémentaire (Hormis prestations mini-groupes et Prestations spécifiques). Le nombre de personnes minimal/maximal est indiqué dans le descriptif de chaque prestation.

Douaisis Tourisme peut être contraint d'annuler une prestation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par Douaisis Tourisme, les versements seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les autres frais engagés par le Client restent à sa charge.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux Prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et Toute Taxes Comprises.

Sauf stipulation contraire dans le 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 ou des Prestation(s) ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 7 jours avant le début de la ou des Prestation(s) selon le type de Prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le Contrat. Pour les Prestations faisant l'objet du versement d'un acompte, la totalité de la Prestation sera réglée le jour de ladite prestation auprès de Douaisis Tourisme.

Le paiement s'effectue :

- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de Douaisis Tourisme ainsi que sur nos différents points de vente et d'accueil 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 « Douaisis tourisme » et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée, dans les bureaux de Douaisis Tourisme ainsi que sur nos différents points de vente et d'accueil.
- Par virement bancaire (IBAN indiqué sur la facture et/ou contrat), avant ou après la ou les Prestation(s).
- Par carte bancaire : dans les bureaux de Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes à Douai ainsi que sur nos différents points de vente et d'accueil, et par téléphone ou sur le site internet par le biais du système sécurisé Verifone-Paybox entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique bancaire.
- Par chèque vacances, dans les bureaux de Douaisis Tourisme ainsi que sur nos différents points de vente d'accueil et d'accueil. Il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

Douaisis Tourisme adressera une facture et/ou un ticket de caisse au client individuel ou au groupe.

Dès la réservation confirmée, Douaisis Tourisme 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 ou du Bénéficiaire : 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 contact@douaisis-tourisme.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes, 59500 Douai, et ce, dans les meilleurs délais.

- Pour les groupes, les frais de résolution / annulation des Prestations et Billetterie sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- à plus de 30 jours de la date de l'exécution du contrat, l'acompte versé sera conservé par Douaisis Tourisme,
- entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début de la ou des Prestation(s) : il sera retenu 40 % du prix de la ou des Prestation(s)
- entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la ou des Prestation(s) : il sera retenu 50 % du prix de la ou des Prestation(s),
- entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début de la ou des Prestation(s) : il sera retenu 75 % du prix de la ou des Prestation(s),
- à moins de 2 jours avant le début de la ou des Prestation(s) : il sera retenu 100 % du prix de la ou des Prestation(s),

- Pour les individuels, le remboursement n'est possible que dans les cas suivants :

- Mauvaise manipulation de la part du Client sur le Site internet.
- Raisons médicales avec certificat du médecin ou décès d'un proche sur présentation d'un justificatif (preuve à fournir au Trésor Public).
- Erreur de manipulation de la part de Douaisis Tourisme.

- En cas de non présentation ou retard du Client ou du Bénéficiaire (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf Assurance annulation)

- En cas d'interruption de la ou des Prestation(s) par le Client ou des Bénéficiaires, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la ou des Prestations. 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 Douaisis Tourisme et le Client.

6.2 Du fait de Douaisis Tourisme

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel avec accusé de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce, dans les meilleurs délais.

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Douaisis Tourisme 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 la ou Prestation(s) ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le Contrat et que Douaisis Tourisme 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 ou des Prestation(s) Douaisis Tourisme procède à une annulation, le Client, sans préjuger 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 ou de prestation(s) de substitution proposée(s) par Douaisis Tourisme ou le report de la ou des prestation(s) ; ou en cas d'indications particulières contractuelles.

3. En cas de non-paiement du prix

4. En cas de l'inexécution par le Bénéficiaire de ses obligations contractuelles.

6.3 Cas de force majeure

Le Client et Douaisis Tourisme ont le droit de résoudre le Contrat avant le début de la Prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'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 de 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 1231-1 du code civil il n'y aura lieu à aucuns dommages et intérêts.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre Douaisis Tourisme 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, Douaisis Tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des alinéas II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, de tous les paiements effectués par le Client 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 ou des Prestation(s) devra parvenir impérativement par courriel à contact@douaisis-tourisme.fr.

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de Douaisis Tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, Douaisis Tourisme est à la disposition du Client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de Prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de Douaisis Tourisme

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, Douaisis Tourisme peut, avant le début de la ou des Prestation(s), 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 Douaisis Tourisme 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 ou des Prestation(s),
2. Du délai raisonnable dans lequel le Client ou le Bénéficiaire doit communiquer à Douaisis Tourisme sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de la ou des autre(s) Prestation(s) proposée(s), ainsi que de son(leur) prix.

Lorsque les modifications du Contrat ou de la ou des Prestation(s) 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, Douaisis Tourisme 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 ou des Prestation(s) précise(nt) un horaire et un lieu précis de début de Prestation, en cas de retard du Client, ce dernier doit prévenir Douaisis Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 03 27 88 26 79 de 10h à 13h et de 14h à 18h (hormis le lundi matin) ou 03 27 94 17 00 (le lundi matin). Les Prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. En cas de retard, la ou les Prestation(s) sera (seront) écourtée(s) et finira (finiront) à l'heure indiquée sur le Contrat.

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 Douaisis Tourisme 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 ou les Prestation(s).

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. Douaisis Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Douaisis Tourisme du fait de la cession du Contrat.

10. Responsabilités

Douaisis Tourisme 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. Certaines activités ne sont accessibles que selon certaines conditions (physiques, météorologiques, ou autres). Ces conditions sont indiquées sur le Site et précisées dans le contrat. Douaisis Tourisme se réserve le droit de refuser la Prestation ou de décaler la réservation si les conditions requises ne sont pas remplies.

Douaisis Tourisme 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 défini à l'article 6.4 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.

En cas de non-utilisation du Billet ou du Bon d'échange, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Le Client informe Douaisis Tourisme, 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. Douaisis Tourisme 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'une des Prestations n'est pas exécutée conformément au Contrat, Douaisis Tourisme 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 de la ou des Prestation(s) concernée(s). Si Douaisis Tourisme 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.

Chaque Bénéficiaire doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la ou des Prestation(s). Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les Prestations se déroulant à pied, les Bénéficiaires devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

11. Assurance

Lors de la réservation, Douaisis Tourisme ne propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et invite le Client à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles – Traces Utilisateur

Douaisis Tourisme 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, 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, ou en adressant un courriel à contact@douaisis-tourisme.fr, ou par courrier à Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes, 59500 Douai, 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 vos données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de Douaisis Tourisme par e-mail à l'adresse melanie.delabarre@douaisis-tourisme.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.

Le Client est informé que, lors de ses visites sur le Site, un « cookie » (témoin de connexion sous forme de petit fichier envoyé sur le disque dur de l'ordinateur du Client) peut s'installer automatiquement et être conservé temporairement en mémoire ou sur son disque dur. Les Clients du ou des Site(s) reconnaissent avoir été informés de cette pratique et autorisent Douaisis Tourisme à l'employer. Ils pourront s'opposer à l'enregistrement de ces cookies en configurant le navigateur installé sur leur système, pour être averti de l'arrivée d'un cookie et pour pouvoir le refuser.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non des sites www.douaisis-tourisme.fr et reservation.douaisis-tourisme.fr causant un préjudice quelconque à Douaisis Tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

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 Douaisis Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Douaisis Tourisme archivera ces informations et produira une copie du Contrat à la demande du Client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une ou des Prestation(s) doit être adressée à Douaisis Tourisme par courriel : contact@douaisis-tourisme.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi nos services et à défaut de réponse satisfaisante 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).

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 de Douai 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.

IM059160008

Douaisis Tourisme

03 27 88 26 79

Garantie financière : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS FRANCE

Responsabilité Civile Professionnelle : Générali n°AH 667713

SIRET 829 786 433 00013

TVA intracommunautaire : FR05 829 786 433