

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE DES PRESTATIONS ET BIENS PROPOSES PAR LA REGIE OFFICE DE TOURISME FLANDRE LYS.

Article 1 - Objet et champ d'application

La Communauté de Communes Flandre Lys (C.C.F.L.) dotée de la compétence promotion du tourisme en application de l'article L.134-1 du code du tourisme et de l'article L.5214-16 du code général des collectivités territoriales, a créée, par délibération du Conseil Communautaire du 16 décembre 2015 un office de tourisme intercommunal dénommé Office de Tourisme Flandre Lys sous le sigle O.T.I. Flandre Lys.

L'O.T.I. Flandre Lys est une régie de la C.C.F.L. gérant un service public administratif (SPA) dotée de la seule autonomie financière et chargée de l'exploitation d'un service public administratif sur la base des dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales. La création de cet office de tourisme a été confirmée par le Conseil Communautaire du 31 mars 2016.

L'Office du Tourisme Flandre Lys a pour siège administratif le siège de la C.C.F.L. situé au 500, rue de la Lys – 59253 LA GORGUE. L'O.T.I. Flandre Lys est joignable au 03.28.50.14.90 et 06.40.43.21.79, son email est : tourisme@cc-flandrelys.fr et son site internet est : www.tourisme-flandre.fr

L'O.T.I. Flandre Lys propose, conformément à la délibération n° du XXXXX du Conseil Communautaire de la C.C.F.L., la vente de produits et de prestations de services touristiques à destination des clientèles individuelles.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de biens et de prestations de services réalisées sur le site www.tourisme-flandrelys.fr

Les prestations et biens vendus sur le site de l'O.T.I. Flandre Lys peuvent être commercialisés de deux façons :

- De manière « sèche », ce principe correspond à la vente d'une prestation touristique unique ou d'un bien unique
- En forfait ou « package ». Ce principe de vente correspond à la vente à un prix tout compris de plusieurs prestations et/ou biens touristiques.

Sur son site www.tourisme-flandrelys.fr, l'O.T.I. propose essentiellement un service d'achat et de réservation en ligne portant sur des prestations d'hébergement, de restauration et de loisirs. Les produits et services concernés par les présentes conditions générales de vente sont consultables dans la rubrique « Boutique » du site Internet www.tourisme-flandrelys.fr .

Les conditions de vente de chaque bien et prestations sont définies par les présentes conditions générales de vente et peuvent être détaillées dans la fiche produit descriptive du bien ou de la prestation vendue. Le client reconnaît donc par l'acceptation des présentes conditions générales de vente qu'il a pris connaissance de la fiche descriptive du produit ou de la prestation acquise dans la rubrique « Boutique » du site Internet www.tourisme-flandrelys.fr et qu'il accepte les modalités de réservation et d'achat qui y sont présentées.

Le client est informé que les présentes conditions générales de vente ne concernent pas les réservations et les achats réalisés directement auprès des prestataires du territoire Flandre Lys, soit directement sur leur site Internet soit par tout autre moyen.

Article 2 - Commandes

L'Acheteur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site.

Tout achat ou réservation effectuée et réglée via le site www.tourisme-flandrelys.fr suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet et, le cas échéant, l'acceptation des conditions contractuelles applicables du prestataire partenaire s'agissant de la prestation concernée.

Si le client souhaite obtenir un complément d'information sur la prestation ou le bien qu'il souhaite acheter sur le site www.tourisme-flandrelys.fr, il peut contacter l'O.T.I. Flandre Lys. Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à l'O.T.I. Flandre Lys dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre l'O.T.I. Flandre Lys contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un utilisateur dans le cadre de l'utilisation des services.

Le contrat conclu en ligne par le client auprès de l'O.T.I. Flandre Lys est ferme et définitif et l'O.T.I. Flandre Lys est tenu de fournir le service dès lors que le client a :

- procédé à la confirmation définitive des informations saisies,
- sélectionné la/les prestation(s) et/ou le(s) biens(s) qu'il veut acquérir,
- accepté sans réserves les présentes conditions générales de vente ainsi que les informations éventuelles figurant sur la fiche descriptive du produit acquis,
- et procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations et biens à régler sur le site Internet de l'O.T.I. Flandre Lys.

Toutefois, pour certains produits, le contrat est conclu sous la condition suspensive :

- **de la confirmation des disponibilités souhaitées.** L'O.T.I. Flandre Lys adressera un email de confirmation de la commande ou de la réservation effectuée par le client sur le site qui comportera une preuve du paiement effectué et/ou un voucher (carte cadeau). Cet email de confirmation reprend les informations contractuelles définies à l'article L.121-19 du Code de la consommation, telles que la (les) prestation(s) commandé(es) et l'identification du prestataire, le prix payé auprès de l'O.T.I. Flandre Lys, la date de validité et l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.
- **De la qualité des conditions climatiques** ou techniques : Pour le cas où les conditions climatiques ou techniques empêcheraient le maintien de l'activité, notamment dans les conditions de sécurité requises, les procédures sont les suivantes :

- **Pour les achats effectués pour une date fixe via le calendrier de réservation sur www.tourisme-flandrelys.fr**, l'O.T.I. Flandre Lys contactera le client pour le report de l'activité. En cas d'impossibilité de report, l'O.T.I. Flandre Lys procédera au remboursement de la prestation acquise.
- **Pour les achats ayant nécessité une réservation écrite directement auprès du prestataire touristique**, le prestataire touristique contacte le client pour l'informer du report de la prestation. Si le report de la prestation est impossible dans les délais de validité de l'offre, le client contacte l'office de tourisme Flandre Lys qui procédera au remboursement de la prestation.

Dès que le client réalise un achat en ligne sur le site de l'office de tourisme Flandre Lys il lui appartient d'imprimer son justificatif d'achat et selon les cas son voucher. Ces documents seront à présenter au prestataire pour bénéficier des prestations commandées ou réservées. Le client est donc tenu préalablement de vérifier qu'il est bien en mesure d'imprimer sa facture et le voucher. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne pourra faire office de preuve de réservation ou de commande. L'attention du client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités demandées sur le site Internet de l'O.T.I. Flandre Lys avant toute confirmation définitive. Toute commande ou réservation effectuée sur le site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement.

Article 3 - Conformité et disponibilité des produits

Les produits et prestations proposés à la vente sur le site Internet de l'Office de Tourisme Flandre Lys sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude. Les caractéristiques présentées sur le site sont issues des informations fournies par les prestataires. En cas d'erreur ou d'omission dans cette présentation, la responsabilité de l'Office de Tourisme Flandre Lys ne pourrait être engagée. Les photographies illustrant les produits et les prestations n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Article 4 – Droit et délai de rétractation

Conformément aux articles L121-21 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation pour le contrat conclu à distance, pendant une durée de 14 jours à compter, pour les achats de prestations et de packages, de l'achat en ligne, et d'une durée de 14 jours à compter de la réception du bien à son domicile pour les biens.

En cas d'achat simultanée en ligne de prestations et de biens, le délai de 14 jours court à compter de la livraison du bien à l'adresse indiquée par le client.

En cas de rétractation, le client fournira à l'office de tourisme Flandre Lys dans le délai des 14 jours, le formulaire de rétraction présenté en annexe des présentes conditions générales de vente en ligne.

Conformément à l'article L121-21-3 du Code de la Consommation, le client, restituera à l'Office de Tourisme Flandre Lys, à ses frais, et dans un délai de 14 jours à partir du moment où il notifie à l'office de tourisme son droit de rétractation, les biens livrés.

Conformément à l'article L121-21-8 le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de prestations pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès de son droit de rétractation,
- de fourniture de biens ou de services confectionnés selon les spécifications du consommateur et nettement personnalisés,
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement,
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Article 5 - Conditions spécifiques à la réservation d'hébergement et de prestations touristiques et de loisir

L'O.T.I. Flandre Lys propose un service de réservation d'hébergement et de loisir dont les disponibilités des partenaires sont affichées en temps réel sur le site, sur la base des informations qui lui sont communiquées par ces partenaires. Cet affichage en temps réel des disponibilités est cependant donné à titre indicatif seulement, compte tenu de transactions susceptibles d'être effectuées simultanément et, ne saurait être opposable l'O.T.I. Flandre Lys. Seul l'email de confirmation transmis par L'O.T.I. Flandre Lys vaut confirmation définitive de la réservation effectuée par le client.

L'email de confirmation de réservation adressé par L'O.T.I. Flandre Lys contient le justificatif de paiement et/ou le voucher (carte cadeau) et vaut bon de réservation. Aucun autre bon de réservation n'est transmis au client, que ce soit par voie postale ou par tout autre mode. Il appartient au client de se munir de sa facture et/ou du voucher afin de pouvoir le présenter chez le partenaire le jour de son arrivée.

Une demande de réservation terminée ne peut plus être modifiée en ligne par le client. Toute demande de modification doit être adressée directement à L'O.T.I. Flandre Lys par écrit à l'adresse email tourisme@cc-flandrelys.fr , lequel traitera cette demande et informera le partenaire de la modification.

Les billets et prestations, commandés sur le site peuvent être assujettis à :

- une période de validité déterminée
- une date déterminée, comme mentionné sur le site.

En confirmant définitivement sa commande sur le site, le client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande.

Article 6 – Annulation par le client

Au-delà du délai de rétraction légal présenté dans l'article 4 des présentes CGVL, tout achat effectué en ligne par le client est ferme et définitif au-delà de 14 jours et ne peut donner lieu à aucun remboursement sauf dans le cas de conditions climatiques empêchant la réalisation de l'activité dans les conditions de sécurité requises.

De même, il n'est procédé à aucun report de date de la prestation dès lors que l'achat a été effectué en ligne, via un calendrier de réservation, ou que la vente a fait l'objet entre le client et le prestataire concerné d'une confirmation de date formulée par écrit (à minima par email).

En cas de dépassement de la date de validité de l'offre, le client ne pourra en aucun cas être remboursé des sommes engagées.

Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, en cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de son heure réelle d'arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé.

Article 7 – Prix

Les prix des biens et prestations mentionnés sur le site de l'office de tourisme Flandre Lys sont exprimés en euros et selon les cas en HT et TTC ou nets de taxes. Les biens et prestations assujettis à la TVA tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation.

Il est rappelé que les prix affichés sur le site de l'O.T.I. Flandre Lys résultent des tarifs pratiqués par les prestataires et font l'objet d'une délibération ou d'un arrêté de la Communauté de Communes Flandre Lys pour être mis en vente sur le site de l'O.T.I. Flandre Lys.

L'O.T.I. Flandre Lys n'intervient en aucune manière dans la détermination des tarifs définis par les prestataires. Les modifications de tarifs sont mises à jour sur le site au fur et à mesure des délibérations ou arrêtés de la Communauté de Communes Flandre Lys. De fait, des disparités peuvent exister entre les prix affichés par l'O.T.I. Flandre Lys et les prix affichés sur le site Internet des prestataires touristiques et de leurs partenaires. Le client est informé de l'existence possible de ces disparités et ne peut en aucun cas réaliser d'action ou porter de réclamation auprès de l'O.T.I. Flandre Lys, du prestataire concerné ou de ses partenaires. Les modifications de tarifs ne sont pas rétroactives aux achats déjà conclus.

Le paiement des prestations est effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le site.

Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande ou demande de réservation étant définitive après complet paiement du prix des services dû à l'O.T.I. Flandre Lys, tout rejet, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée par l'O.T.I. Flandre Lys.

Pour tout achat, il appartient au client de vérifier le détail contenu dans la prestation et de contacter l'office de tourisme pour toute question ou complément d'information avant validation de son achat. Une fois la commande en ligne réalisée l'achat est ferme et définitif. Pour les prestations d'hébergements, les prix n'incluent pas la taxe de séjour et les extras éventuels non formulés dans le détail de la prestation présentée en ligne (ex : table d'Hôtes pour les chambres d'Hôtes ou petit déjeuner pour les hôtels) et pouvant, selon les cas, être sélectionnés par le client durant le processus de réservation.

Le prix des prestations et biens tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le client correspond au montant total des prestations dû par le client, incluant les éventuels extras sélectionnés hors taxe de séjour.

Pour confirmer définitivement sa demande de réservation ou son achat, le client doit renseigner ses coordonnées bancaires, via le système de paiement électronique sécurisé mis en place sur le site.

Article 8 - Modifications des conditions générales de vente

L'O.T.I. Flandre Lys se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Le jour de la commande, ce sont les conditions générales de vente en vigueur sur le site www.tourisme-flandrelys.fr qui s'appliquent.

Article 9 - Responsabilité de L'O.T.I. Flandre Lys

L'O.T.I. Flandre Lys ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du client. En particulier, L'O.T.I. ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

L'O.T.I. Flandre Lys ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du client et le site de L'O.T.I. Flandre Lys lors d'une commande ou demande de réservation.

Article 10 - Données personnelles

L'O.T.I. Flandre Lys s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par l'Acheteur sur le site et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur peut exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande par courrier électronique à l'adresse tourisme@cc-flandrelys.fr ou par courrier postal à l'adresse Office de Tourisme Flandre Lys – Communauté de Communes Flandre Lys – 500 rue de la Lys – 59253 LA GORGUE.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de L'O.T.I. Flandre Lys.

Article 12 - Responsabilités et assurances.

L'Office de Tourisme Flandre Lys et la Communauté de Communes Flandre Lys ne pourront être tenus pour responsable de tout accident ou dommage survenu sur le client au cours d'une prestation réalisée par un prestataire partenaire.

De même, chaque client sera tenu pour responsable des dégradations ou accidents qu'il pourrait causer sur les biens et personnes au cours d'une prestation. Il doit de fait veiller à être assuré en cas d'accident ou pour les dommages qu'il serait en mesure de causer sur ses biens, sur les biens de tiers et sur les personnes.

Article 13 - Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales de vente sont exécutées et interprétées conformément au droit français. En cas de litige, l'Acheteur s'engage à contacter en priorité l'Office de Tourisme Flandre Lys afin de tenter de résoudre à l'amiable tout différend.

A défaut de conciliation, les litiges ne trouvant d'accord amiable sont portés devant le tribunal administratif de Lille.

Les présentes conditions générales de vente ont été approuvées par délibération du Conseil Communautaire de la CCFL, le 18 février 2021 à La Gorgue.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(à retourner dans un délai de 14 jours conformément à l'article 4 des conditions générales de vente de l'office de tourisme Flandre Lys, par courrier ou par email.

À l'attention de :

Monsieur le Président de l'Office de Tourisme Flandre Lys

Communauté de Communes Flandre Lys

500 rue de la Lys

59253 LA GORGUE

contact@cc-flandrelys.fr

tourisme@cc-flandrelys.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur :

- l'achat du bien effectué sur le site de vente en ligne de l'office de tourisme Flandre Lys en date du et reçu le

- l'achat de la prestation de services (y compris carte cadeau) dénommée
.....

Effectué sur le site de vente en ligne de l'office de tourisme Flandre Lys en date du :

.....

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :