

## **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](mailto:tourisme@cc-flandrelys.fr) et son site internet est : [www.tourisme-flandre.fr](http://www.tourisme-flandre.fr)

L'O.T.I. Flandre Lys propose, conformément à la délibération du 14 décembre 2017 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 facture 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](http://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.
  - **Pour les prestations relatives au bateau le Flandre Lys, les conditions particulières de location et/ou mise à disposition détaillée dans l'article 6 s'appliquent.**

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 - Absence de droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées sur le site ensemble sous forme de forfait touristique ou séparément, pour une date ou selon une périodicité déterminée.

## **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 la facture 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](mailto: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 – Conditions spécifiques pour la location du bateau le Flandre Lys**

### Article 6.1 : Objet

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent à la location et à la mise à disposition du bateau le Flandre Lys sans équipage, ou avec assistance d'un matelot. L'identité du loueur, du locataire, du bateau, le prix et la caution (dépôt de garantie), ainsi que de la période de la location seront mentionnés aux conditions particulières du contrat à signer le jour de la prestation ou de la mise à disposition entre le loueur et le client.

### Article 6.2. : Mise à disposition du bateau

La prise en charge du bateau par le locataire est effectuée une fois les formalités suivantes accomplies :

1. Le paiement de la totalité de la prestation. Lors d'un achat en ligne, le client devra se présenter avec son bon de réservation pour échange justifiant que la prestation a été acquittée via le site de l'office de tourisme Flandre Lys

2. la caution (dépôt de garantie) payée par le locataire ou par le capitaine (chef de bord), lorsqu'il ne s'agit pas de la même personne, au moyen d'un chèque uniquement.
3. le locataire doit fournir au loueur la copie d'une pièce d'identité à son nom et au nom d'un membre au moins de son équipage. Cela est nécessaire à la délivrance d'un permis provisoire suite à la formation délivrée par le loueur.
4. le loueur doit remettre au locataire les documents de bord
5. le locataire doit communiquer au loueur le nombre de personnes embarquées à bord du bateau loué
6. un inventaire contradictoire doit être établi et signé le jour de la prestation, mise à disposition, par les parties précisant l'état et l'équipement du bateau loué.

### Article 6.3 : Utilisation du bateau

La période pour laquelle a été conclu le contrat ne pourra être déplacée que dans la mesure des possibilités du propriétaire. En cas d'abonnement, la totalité des journées prévues sont dues, même si elles ne sont pas utilisées. De même, en cas de réservation, aucune annulation ne sera possible.

- Le locataire s'engage à n'embarquer que le nombre de personnes inscrit sur la plaque de construction du navire loué et à respecter la charge maximale prévue pour le bateau.
- Le locataire s'engage à respecter la limitation de vitesse imposée par la loi, soit 6 km/h sur la Lys
- Le locataire s'engage à respecter le balisage, la catégorie de navigation du bateau loué, les zones d'arrêts possibles
- Le locataire s'engage à utiliser le bateau que pour une navigation de plaisance, dans le cadre de la législation fluviale et douanière en vigueur, à l'exclusion de toute opération de commerce, pêche, transport ou autre.
- Il est de plus rappelé que le bateau Flandre Lys est utilisable uniquement sur la Lys de Aire/Lys à Armentières
- Le locataire ne doit en aucun cas sous-louer ou prêter le bateau
- Le locataire décharge expressément le loueur de toute responsabilité en qualité « d'armateur » ou autre, notamment du fait des manquements aux prescriptions des présentes et répondra seul, vis-à-vis des autorités fluviales et douanières, des procès, amendes, poursuites et confiscations encourus par lui de ce fait.
- Le locataire assumera toutes les obligations légales portant sur le capitaine (chef de bord). Il répondra seul des infractions éventuellement commises pendant la location.
- Le locataire doit assurer l'entretien courant et le maintien du bateau en bon état de navigation durant toute la période de la location.
- Le locataire devra utiliser le bateau en « bon père de famille » et respecter les zones autorisées de navigation imposées par l'assureur, par le loueur et la réglementation propre aux bateaux.
- En cas de panne et quel qu'en soit le motif, le bateau devra être rapatrié au loueur pendant les heures ouvrables, par les soins du locataire si le bureau commercial du loueur ne peut être joint. Les frais de rapatriement seront à la charge du propriétaire,

si la panne lui incombe. Cette responsabilité sera appréciée par le loueur. En particulier en cas de panne de défaut de mise en place du coupe-circuit ou un échouage, un renflouement sont à la charge du locataire. Tout dépannage ou rapatriement injustifié effectué par le loueur sera facturé 180 € TTC.

- Le capitaine est responsable en vertu des droits et règlements sur la navigation de plaisance, du respect du cahier technique et de navigation fourni par le loueur. Il est tenu de respecter les consignes du loueur et des agents de service de la voie d'eau (voies navigables de France)

#### Article 6.4. : Obligations du loueur

Le loueur doit remettre au locataire un bateau apte à la navigation, armé conformément aux lois et règlements en vigueur dans le pays.

A la signature de l'inventaire, le loueur doit remettre au locataire les documents de bord précisant la zone de navigation autorisée couverte par l'assurance ; une fois ces formalités effectuées le locataire sera réputé connaître cette zone.

Le locataire disposera gratuitement d'une place de port ou de corps mort pour le départ et le retour du jour de la location.

Le loueur a obligation de former le capitaine de bord et de délivrer un permis temporaire et défini en zone de navigation ; cependant, si après le temps de formation d'un maximum d'une heure et si de façon flagrante, le locataire était inapte à la navigation, la location sera résiliée et le montant de la location sera définitivement acquit au loueur à titre d'indemnité.

Le loueur se réserve le droit d'annuler de sa propre initiative le présent contrat, s'il juge que les mauvaises conditions météo mettaient en danger la sécurité du locataire ou des personnes l'accompagnant ou si ces mauvaises conditions météo risquaient de détériorer le navire. Dans le cas où ce type d'annulation entrerait en vigueur, un avoir serait établi du montant payé de la location ou bien il lui serait proposé une autre période de location ; cependant il ne serait pas indemnisé pour tout dommage éventuellement subi.

#### Article 6.5: Obligations et responsabilités du locataire

Dès la prise en charge du bateau, le locataire acquiert la garde juridique du navire et il est, à ce titre, seul responsable, dans les conditions de droit commun, des dommages pouvant être causés tant aux personnes présentes sur le bateau qu'au bateau lui-même et aux tiers. Par la signature du contrat le jour de la mise à disposition du bateau, le locataire certifie avoir la capacité de maîtriser ou de faire maîtriser le bateau loué.

Le locataire ne doit pas, au jour de la location, être âgé de moins de 20 ans. Le locataire doit avoir des notions de conduite de véhicule, possession d'un permis routier.

#### Article 6.6. : Restitution du bateau

Le locataire s'engage à restituer au loueur, le bateau nettoyé avec tout son équipement dans le même état qu'il lui a été livré au départ et dans les délais prévus. Si le bateau n'est pas rendu dans l'état où il se trouvait au départ, les frais engendrés seront à la charge du locataire. Le locataire pourra invoquer la force majeure liée aux conditions météo mais seulement si celles-ci s'avèrent imprévisibles et insurmontables (la charge de la preuve lui incombant) pour échapper à son obligation. Le locataire doit prendre ses dispositions pour recueillir toutes informations concernant le bulletin météorologique.

Les dépassements horaires sont facturés au tarif en vigueur au moment de la location. Chaque heure de retard donnera droit au loueur à une indemnité équivalente au double du prix quotidien de la location pour la période considérée, quelle que soit la cause du retard. Chaque demi-journée commencée est due en entier.

Au cas où de petites réparations n'entravant pas la marche du bateau s'imposeraient, le locataire est tenu de rentrer au port d'Haverskerque.

L'état du bateau, lors de sa restitution, sera constaté par un inventaire contradictoire. La locataire conserve la garde du bateau et son entière responsabilité jusqu'à la signature de l'inventaire de restitution du bateau et de ses clés. La caution ne lui sera restituée qu'après le débarquement et après la vérification de l'état de l'équipement du bateau.

En cas de confiscation, de saisie ou d'immobilisation du bateau loué, du fait du locataire, pour réparations par exemple, ce dernier sera tenu de verser une indemnité au loueur comme indiqué ci-dessus (alinéa 2), pour la période d'indisponibilité du bateau, indemnité correspondant au double du tarif de la journée en vigueur pour la période considérée.

Le locataire s'engage à indemniser le loueur pour le préjudice causé du fait du retard de restitution du bateau ou de la restitution dans un port autre que celui initialement prévu. Cette indemnité sera égale aux frais engagés par le loueur pour couvrir son préjudice, au nomment la récupération du bateau et au minimum au montant indiqué ci-dessus pour le retard.

#### Article 6.7 : Assurance

L'assurance couvre tous les dommages pouvant survenir au bateau et notamment, perte pour avarie, vol total du bateau, vol partiel des accessoires du bateau, ainsi que la responsabilité civile. Cette assurance comporte une franchise qui sera à la charge du locataire : il est précisé dans les conditions particulières du contrat de location.

L'assurance ne couvre pas le vol et la perte des effets personnels des personnes embarquées, ainsi que les accidents corporels dont elles pourraient être victimes. Toute dégradation de l'hélice du bateau reste entièrement à la charge du locataire et n'est en aucun cas couverte par le contrat d'assurance.

Le locataire doit, en cas d'accident, sous peine de faire perdre le bénéfice de l'assurance au loueur et de supporter le coût des dommages, rédiger un constat complet, prendre les noms et adresses des tiers, nom du bateau et immatriculation, et prévenir immédiatement le loueur. Le locataire peut souscrire auprès de son agent une assurance complémentaire, comme l'assurance annulation ou l'assurance individuelle de toutes les personnes embarquées. Le locataire reste son propre assureur jusqu'à concurrence du montant de la franchise précisée dans les conditions particulières du contrat de location, soit 450 €.

#### Article 6.8 : Accidents avaries

En cas d'avaries, de collision, de perte de matériel, le locataire doit prévenir impérativement et immédiatement le loueur qui donnera des instructions à suivre ; cependant, le locataire prendra toutes mesures conservatoires. De plus, le locataire doit, en tout état de cause, suivre les prescriptions indiquées à l'art. 6.7 ci-dessus. En cas d'avaries graves, le locataire est tenu de faire un rapport écrit et détaillé. En outre, il s'engage à relever toutes orientations utiles susceptibles d'identifier le navire impliqué.

Le loueur conservera et encaissera la caution (dépôt de garantie) jusqu'à l'achèvement et la remise du rapport d'expertise.

La perte de jouissance du bateau durant la période de location pour une cause autre qu'un vice propre du bateau ne pourra en aucun cas donner lieu au remboursement même partiel du loyer payé par le locataire, ni à l'indemnisation du préjudice éventuellement subi par ce dernier.

#### Article 6.9: Exonération de responsabilité

La responsabilité du loueur ne pourra être mise en cause pour les dommages atteignant le locataire ou toute tierce personne utilisant le navire à quelque titre que ce soit, sauf si le dommage était dû à un vice propre du bateau. Le loueur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord. Il en est de même pour tout préjudice supporté par le locataire consécutif à un retard de mise à disposition, à des défauts mécaniques ou à toute autre cause indépendante de la volonté du loueur.

#### Article 6.10 : Objet et restitution de la caution (dépôt de garantie)

La caution a pour objet de garantir ; les détériorations, la perte, le vol du bateau ou de son équipement, qui ne sont pas couverts par l'assurance ; la restitution du bateau en état correct de propreté intérieure et extérieure. La franchise d'assurance et les frais connexes du propriétaire, ainsi que toute dégradation du navire et ses conséquences. Le montant du dépôt de garantie est de 450 € pour les sinistres, à déposer avant le départ, ainsi que 60 € de dépôt de garantie pour le nettoyage du bateau.

Restitution de la caution : lorsque les obligations du locataire ont été respectées, l'inventaire de retour signé et après débarquement définitif du locataire, la caution sera restituée pendant les horaires d'ouverture et, au plus tard, dans un délai d'un mois après la fin de la location.

Toutefois, en cas de sinistre pris en charge par l'assurance, la restitution de la caution sera différée jusqu'au règlement par l'assureur des frais de remplacement du matériel ou de réparation du bateau. La caution ne constitue, en aucun cas, une limite de responsabilité du locataire qui sera tenu de rembourser les frais engagés par le loueur, du fait du non-respect de ses obligations. Le loueur encaissera et conservera la caution à hauteur des frais de nettoyage, de réparations et autres indiqués ci-dessus restants à la charge du locataire, ainsi que de la franchise de l'assurance (article 8) et des frais connexes engagés pour couvrir tout préjudice subi du fait du locataire (temps passé, factures de tiers...)

#### Article 6.11 : résiliation du contrat



#### 6.111. Avant la prise en charge du bateau

Le locataire peut résilier le présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, en acquittant les sommes suivantes :

- si la résiliation a lieu plus de quatre semaines avant le départ : 25 % du montant de la location
- si la résiliation a lieu moins de quatre semaines avant le départ : 50 % du montant total de la location

Le retard dans le paiement des acomptes ou du solde sera considéré et traité comme une résiliation de la part du locataire. Ces dates s'apprécient à la date de réception par le loueur, de la notification écrite de l'annulation par le locataire.

#### 6.112 Au moment de la prise en charge du bateau

Si, pour une raison étrangère à la volonté du loueur, le bateau ne peut être mis à la disposition du locataire et si le loueur n'est pas en mesure de mettre un bateau au moins équivalent à la disposition du locataire dans les 3 jours, le locataire, peut rompre le contrat et obtenir le remboursement du loyer versé, mais le locataire ne pourra pas demander au loueur l'indemnisation du préjudice éventuellement subi du fait de l'indisponibilité du bateau. Si le locataire n'est pas en mesure de remplir les formalités indiquées à l'article 6.2 du présent contrat, le loueur est déchargé de son obligation de lui mettre le bateau à sa disposition, sans que le locataire puisse réclamer le remboursement même partiel du loyer payé. En cas de mise à disposition tardive (plus de 2 heures) du bateau au locataire par le loueur, le locataire bénéficiera d'une ristourne correspondant au maximum au prix de la période qui n'a pas été utilisée ou bien il lui sera proposé une autre période de location. En cas de retard du locataire de plus d'une demi-heure, lors de la mise à disposition prévue du navire, le loueur aura la faculté de relouer celui-ci à une autre personne sans rien avoir à rembourser au locataire en retard. En cas de retard du locataire, cela ne décale en rien son obligation horaire de retour au port selon la formule de location choisie.

#### Article 6.12 : Dispositions diverses

Le loueur, à la demande du locataire, peut engager au nom du locataire et pour son compte, un homme d'équipage (matelot), qui sera le préposé direct du locataire. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le locataire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification quant aux informations nominatives le concernant contenues dans les fichiers du loueur. En cas de litige, le seul tribunal compétent sera celui du domicile du loueur

#### **Article 7 – Annulation par le client des prestations achetées sur le site de l'office de tourisme Flandre Lys**

Tout achat effectué en ligne par le client est ferme et définitif 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.

Pour l'annulation des prestations relatives au bateau le Flandre Lys, les conditions particulières de l'article 6 s'appliquent.

### **Article 8 – 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 9 - 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](http://www.tourisme-flandrelys.fr) qui s'appliquent.

#### **Article 10 - 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 11 - 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](mailto: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 12 - 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 13 - 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 14 - 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.