

## CONDITIONS DE VENTE

### SOMMAIRE

**Achat d'un voyage à forfait** **page 1**  
*Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'Office de Tourisme.*

**Achat de toute autre prestation hors forfait** **page 1**  
*Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)*

**Achat de « prestations de voyages liées »** **page 2**  
*Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur) ;*

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE** **page 2**  
*Relevant de l'application des termes de l'article R211-4 du code du tourisme*

### Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'Office de Tourisme

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

**Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :** Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si

l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS – 01 49 31 31 31 - [cautionvoyage@groupama-ac.fr](mailto:cautionvoyage@groupama-ac.fr), si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

### Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

**Droits essentiels prévus par le code de tourisme :** Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS – 01 49 31 31 31 - [cautionvoyage@groupama-ac.fr](mailto:cautionvoyage@groupama-ac.fr), si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie. Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du Tourisme : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

**Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées.** (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur).

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, vous **NE** bénéficierez **PAS** des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS - 01 49 31 31 31 - [cautionvoyage@groupama-ac.fr](mailto:cautionvoyage@groupama-ac.fr), si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031632248&categorieLien=id>

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 du code du tourisme**

**1. Désignation du vendeur**

Office de tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé, au registre du commerce et des sociétés de Coutances (50) sous le numéro 817 567 894 ayant son siège 2, rue du Général de Gaulle 50300 AVRANCHES

Téléphone : +33 (0)2 33 58 00 22

Courriel : [tourisme.avranches@msm-normandie.fr](mailto:tourisme.avranches@msm-normandie.fr)

Représenté par Hervé BIERJON – Directeur

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM050160002

Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT - 5, rue du Centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX

Assureur responsabilité civile professionnelle : SMACL ASSURANCES 141, avenue Salvador Allende 79031 NIORT Cedex 9.

Service réceptif Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie

Adresse : 29, place de l'Hôtel de ville 50370 BRECEY

Téléphone : +33 (0)2 33 89 21 13

Courriel : [sejour@msm-normandie.fr](mailto:sejour@msm-normandie.fr)

N° SIRET : 817 567 894 00024

*Ci-après dénommés « l'Office de Tourisme »*

**2. Champ d'application**

Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) s'appliquent sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions particulières de ventes. Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CPV. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes CPV. Conformément à l'article L.211.9 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

**3. Réservation de prestations (hébergements, billetteries, séjours, forfaits)**

Les réservations sont enregistrées :

**a) billetterie :**

- soit par Internet sur le site [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com), dans ce cas le formulaire de commande ne pourra être validé sans que la case « J'ai lu et accepte les conditions de vente » ne soit cochée.

- soit par téléphone dans les bureaux de l'Office de Tourisme.

- soit au comptoir des bureaux de l'Office de Tourisme.

Pour être validée, toute réservation doit être intégralement réglée par carte bancaire, chèque à l'ordre de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, Chèques Vacances ou virement bancaire.

**b) voyage à forfait ou hors forfait :**

Auprès du Service réceptif

- par téléphone : 02 33 89 21 13

- par mail : [sejour@msm-normandie.fr](mailto:sejour@msm-normandie.fr)

**4. Paiements**

**a) Billetterie :**

Chaque demande est considérée comme option tant que l'Office de Tourisme n'a pas reçu le règlement total des prestations dans un délai imparti par le vendeur et précisé lors de la prise de réservation, sans quoi le dossier ne saurait être confirmé.

Pour tout paiement en ligne, la carte bancaire est débitée dès la validation finale de la commande. Le débit de la carte bancaire est indépendant de la remise effective des bons d'échanges. En tout état de cause, les achats sont réglés même si les bons d'échanges ne sont pas imprimés. Le justificatif de paiement et les bons d'échanges sont expédiés à l'adresse mail indiquée lors de votre commande.

**b) voyage à forfait ou hors forfait :**

Les séjours « coffrets cadeaux » sont à payer intégralement à la réservation.

La réservation des autres voyages à forfait ou hors forfait devient ferme, lorsqu'un acompte représentant 30 % du prix de la prestation, un exemplaire du contrat et les conditions de ventes signées par le client ont été retournés au service réceptif avant la date limite figurant sur le contrat.

Sans versement d'un acompte à la date convenue (30 jours avant le début d'une prestation sans hébergement et 60 jours pour une prestation avec hébergement) la commande est considérée comme annulée.

Lorsque le client est une collectivité publique honorant ses engagements par mandat administratif, la réception d'un bon de commande engageant le client dans l'acceptation des dispositions du contrat vaut réservation ferme.

Le client devra communiquer la liste nominative des participants.

Le client individuel (de 1 à 9 personnes) s'engage à verser le solde de la prestation au plus tard 15 jours avant la date de début du séjour.

Le client groupe (à partir de 10 personnes) s'engage à verser le solde de la prestation dans un délai d'1 mois après réception de la facture du service réceptif.

Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation.

**5. Réservation et livraison des documents**

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité lors du traitement de la demande, le client en sera tenu informé.

**a) Billetterie :**

Tout achat en ligne génère des bons d'échanges ou billets qui sont adressés au client par mail après validation du paiement et à la suite de la confirmation d'achat par mail.

En cas de bon d'échange, un retrait des billets ou des bracelets s'effectuera selon les conditions de retrait indiquées sur le bon d'échange. Pour tout retrait, il sera nécessaire de présenter le bon d'échange, votre pièce d'identité, sinon, vos billets ne pourront pas vous être délivrés. Attention, le retrait devra se faire par la personne qui a fait l'achat ou elle remettra une copie de sa carte d'identité et une déclaration sur l'honneur à la personne de son choix (formulaire disponible sur demande à [tourisme@msm-normandie.fr](mailto:tourisme@msm-normandie.fr))

Pour être validé, le bon d'échange ou billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge. Il est très important que la qualité d'impression soit de bonne qualité. La validité des bons d'échanges ou billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même bon d'échange ou billet. La reproduction du bon d'échange ou billet est interdite et ne vous procurera aucun avantage. Seule la première personne à présenter le bon d'échange ou billet sera admise et assistera à la manifestation. Elle est présumée être porteur légitime du bon d'échange ou billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le bon d'échange ou billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre bon d'échange ou billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un bon d'échange ou billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie. L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproduction, copies ou imitations d'un bon d'échange ou billet imprimable par le client sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable correspondant.

L'Office de Tourisme décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du bon d'échange ou du billet imprimable par le client dans la mesure où il ne les a pas

provoquées intentionnellement, ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du bon d'échange ou billet imprimable par le client. Il ne sera remis au client aucun duplicata ou certificat, rémission du bon d'échange ou billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul bon d'échange ou billet initial imprimable par le client.

#### **b) voyage à forfait ou hors forfait :**

Pour les réservations d'hébergement sec et séjour, toute confirmation sera suivie de l'envoi d'un bon d'échange par courriel mentionnant la date de réalisation, les prestations, le montant, le lieu de séjour. Les bons d'échanges seront à présenter aux prestataires dès l'arrivée du client. Ils seront accompagnés de la billetterie éventuellement réservée. Les billets, documents ou produits « boutique » sont expédiés via les services de La Poste, à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande, les frais de port étant à la charge du client. L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable dans le cas où les billets seraient perdus pendant l'acheminement ou endommagés à réception chez le client.

### **6. Prix**

#### **a) Billetterie :** prix et nombre de places

Les prix des billets sont indiqués sur le bon d'échange ou billet électronique (e-billet) en euros et toutes taxes comprises. En ce qui concerne les quotas limités par personne, un seul et même client ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle. Sauf indication contraire ou accord préalable, le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur à 20 pour une même prestation.

Certains événements peuvent être soumis à un nombre minimum de participants, déterminé par l'organisateur. Le client est chargé de vérifier si la prestation est maintenue.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. En cas de promotions flash, tout billet acheté préalablement ne donnera droit à aucun remboursement.

Les billets demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'Office de Tourisme.

#### **b) voyage à forfait**

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

La taxe de séjour est réglable auprès de nos services lors de votre réservation en conformité avec les conditions fixées par la Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel - Normandie. Montants consultables via le lien suivant <http://www.msm-normandie.fr/fr/developpement-economique/taxe-sejour>

Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel.

### **7. Sécurisation des paiements en ligne**

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation maximal. Dans le cadre de la lutte anti-fraude nous avons mis en place le paiement 3D sécurisé, système de paiement par authentification. Ce service est gratuit, votre banque vérifie au moment du paiement votre identité. Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, la banque devra disposer de tout nouveau numéro de téléphone mobile ou adresse mail préalablement.

### **8. Assurance Annulation**

Le client conserve sa responsabilité propre, au titre du groupe et à titre individuel, quant au respect des lois en vigueur (santé et sécurité publiques, code de la route, etc.). Il est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance type « villégiature ».

Pour les voyages à forfait ou hors forfait, l'Office de Tourisme propose au client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Toute annulation doit être notifiée par écrit par courriel à : [sejour@msm-normandie.fr](mailto:sejour@msm-normandie.fr).

### **9. Enfants mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer, pour la conclusion du contrat, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

### **10. Animaux**

L'acceptation des animaux est soumise à l'accord des prestataires puis précisée sur le contrat. En cas de non-respect de la clause, le prestataire peut refuser de recevoir le client ; ce dernier, ne pourra alors prétendre à aucun remboursement.

### **11. Aide au voyageur**

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

### **12. Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'ensemble des établissements commercialisant des nuitées ne sont pas tous accessibles excepté les établissements recevant du public (E.R.P.). Les hébergements accessibles sont détaillés sur le site Internet de l'Office de Tourisme : [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com). Concernant les activités sportives et de loisirs, la plupart sont liées à des contraintes naturelles (mer, marée, rivière, etc.) et matérielles (activités de pleines natures, kayak, randonnées vélos...) Ces prestations ne sont pour la plupart pas accessibles aux personnes en situation de handicap et aux femmes enceintes, ainsi qu'aux enfants.

Certaines prestations sont régies par des contraintes réglementaires (savoir nager 25 mètres, condition physique, condition d'âge, de taille etc.) et ne sont donc pas accessibles à tout public. De plus, certaines activités nécessitent un équipement adapté. Ainsi, dans le cadre des activités de randonnée, le client doit notamment être muni de chaussures adaptées, d'un manteau de pluie, d'un encas, d'eau, d'une carte IGN, de vêtements chauds.

Dans le cadre des activités d'eaux vives, le client doit notamment être muni d'un maillot de bain, d'une serviette, d'eau, et de chaussures de sport.

Dans le cadre de la traversée de la baie du Mont Saint Michel celle-ci s'effectue pieds et jambes nus, en short. Le client doit être muni : d'une bouteille d'eau et des petits encas à grignoter, de protection solaire : lunettes, chapeau, crème solaire. Prévoir un éventuel change et une serviette de toilette pour sécher les pieds au retour. Prévoir d'être bien couvert sur le haut du corps : coupe-vent imperméable, polaire.

L'ensemble de ces informations sont disponibles sur les fiches produits du site Internet de l'Office de Tourisme [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com)

### **13. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournies à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

### **14. Modification de réservation de voyages à forfait ou hors forfait**

Toute modification d'une réservation par le client doit être signalée par mail à : [sejour@msm-normandie.fr](mailto:sejour@msm-normandie.fr). Elle est alors soumise à accord de l'Office de Tourisme assortie de possibles ajustements tarifaires en découlant.

Le client ne peut modifier le déroulement de son séjour, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme. Les éventuels frais supplémentaires restent entièrement à sa charge, sans qu'il puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications. Le nombre de participants ne pourra être modifié à moins de 15 jours avant la date de la prestation pour les séjours n'incluant pas d'hébergement, et à moins de 30 jours pour les séjours avec hébergement. Passé ce délai, le client devra régler la somme prévue au contrat même si le nombre de personnes est inférieur à celui précisé lors de la réservation. Toute inscription supplémentaire entraîne une majoration de la facture en conséquence. En cas de modification de l'effectif, l'office de tourisme se réserve le droit de réviser ou de résilier le contrat. Le manque de participants peut être un motif valable d'annulation pour certaines prestations.

### **15 Annulation**

#### **1 – Du fait du client**

##### **a) Billetterie :**

Les billetteries ne sont ni échangées, ni remboursées sauf à certaines exceptions après accord du prestataire concerné.

##### **b) Prestations avec hébergement :**

Le client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l'Office de Tourisme par mail ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

Barème des frais d'annulation sur la part hébergement\*, étant entendu le non remboursement des billetteries associées (cf. 11-1-a) :

- de J-90 à J-61 : 50% du montant total des prestations d'hébergement\*
- de J-60 à J-31 : 75% du montant total des prestations d'hébergement\*
- de J-30 au jour d'arrivée : 100% du montant total du dossier.

\* : petit déjeuner et repas éventuels inclus

Lors de la réservation, si le client a souscrit à une assurance annulation, se reporter à la note d'information des garanties jointe au contrat.

**c) Coffret séjour :** Cette prestation, disposant d'une durée de validité définie, ne peut être remboursée ou différée.

## 2 – Du fait de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de Tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

L'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les cas suivants :

a/ Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat, dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 (six) jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 (deux) à 6 (six) jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 (deux) jours ;

ou

b/ L'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## 3 – Du fait de l'organisateur

### a) Billetterie :

Les événements se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. Pour les spectacles ou les activités qu'il ne produit pas directement (visites guidées à thème), l'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable. En cas d'annulation d'une manifestation ou d'une activité, seul le prix du billet sera remboursé. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé. Le remboursement du paiement des manifestations annulées s'effectue sur demande express (envoi du formulaire de remboursement accompagné d'un relevé d'identité bancaire). La procédure est disponible et le formulaire de remboursement est disponible sur demande à : [tourisme@msm-normandie.fr](mailto:tourisme@msm-normandie.fr)

Les remboursements se font par virement bancaire.

A l'annonce de l'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que l'Office de Tourisme, dans la mesure du possible, lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informé de la marche à suivre.

Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre spectacle que celui-ci est bien maintenu sans modification sur le site internet [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com)

## 16 - Cas de force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation,... (liste non exhaustive) c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que les parties n'avaient pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de leur volonté et incapable de surmonter malgré leur diligence et leurs efforts pour y résister. Chaque partie devra en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

## 17. Cession du contrat

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et l'adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du départ.

## 18. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et le site [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

## 19. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et sur le site [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com) pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## 20. Informatique et Libertés

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, le vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires. A ce titre, l'Office de Tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom, Prénom, coordonnées postales, téléphoniques, courriel. Pour certaines activités, la taille et le poids des participants seront demandés. De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de Tourisme. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle du vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site [www.ot-montsaintmichel.com](http://www.ot-montsaintmichel.com) a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : [https://www.ot-montsaintmichel.com/fr/politique\\_de\\_confidentialite.htm](https://www.ot-montsaintmichel.com/fr/politique_de_confidentialite.htm) et sur demande auprès du l'Office de tourisme : Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, À l'attention du Délégué à la Protection des Données - 2 rue du Général de Gaulle – 50300 AVRANCHES - [dpo-ot@msm-normandie.fr](mailto:dpo-ot@msm-normandie.fr)

## 21. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 22. Règlement des litiges

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'Office de Tourisme par courriel à [tourisme@msm-normandie.fr](mailto:tourisme@msm-normandie.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 l'Office de Tourisme et à défaut de réponse de ce dernier dans un délai de 60 jours, ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel à un Médiateur du Tourisme et du Voyage. 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 Tribunal de Commerce de Coutances (50).