



CONDITIONS DE VENTE

ACTIVITES, BILLETTERIE, LOCATION DE MATERIEL, SERVICES DE VOYAGE

SOMMAIRE

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE page 1
Relevant de l'application des termes de l'article R211-4 du code du tourisme

FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

Annexes 1

Achat d'un voyage à forfait page 5
Partie A : Formulaire d'information pour les voyages à forfait conclus en ligne.
Partie B : Formulaire d'information pour les voyages à forfait conclus en agence.

Achat de toute autre prestation hors forfait page 6
Partie D : Formulaire d'information pour les services de voyages (autres que le transport sec) qui ne sont pas inclus dans un forfait.

Annexes 2

Achat de « prestations de voyages liées » page 6
Partie B : Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées lorsque les prestations sont achetées à l'occasion d'une seule visite sur le site internet de l'Office de Tourisme.

Partie E : Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées constituées dans les 24 heures suivant l'achat de la première prestation.

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
Représenté par Ketty VAILLANT – LAMBERT – Directrice.
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 commercial - Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie
Adresse : 4 rue du Général Leclerc – 50220 DUCEY – LES CHERIS
Téléphone : +33 (0)2 33 69 04 95
Courriel : tourisme@msm-normandie.fr

Service réceptif - Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie
Adresse : 4 rue du Général Leclerc – 50220 DUCEY – LES CHERIS
Téléphone : +33 (0)2 33 69 04 92
Courriel : sejour@msm-normandie.fr
N° SIRET : 817 567 894 00032

Ci-après dénommés « l'Office de Tourisme »

2 - Définitions des termes et expressions au sein des présentes conditions de vente

- « **Client(s)** » : désigne le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) une ou plusieurs Prestations.
- « **Individuel** » : Client ou Prestation pour 1 à 9 personnes.
- « **GIR** » : Individuels regroupés pour former un groupe.
- « **Groupe** » : Client ou Prestation pour 10 personnes ou plus.

-« **Prestation(s)** » : désigne hébergement(s), activité(s), billetterie (s), séjour(s) packagé(s), service(s) de voyage, coffret(s) cadeaux dont le Client peut passer commande simultanément ou individuellement auprès de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie et qui seront exécutés par un ou des Prestataires.

-« **Prestataire(s)** » : désigne les tiers qui assurent l'exécution des Prestations commandées par le Client auprès de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie.

-« **Voyageur(s)** » : désigne la ou les personnes qui avec le Client disposeront de l'exécution des Prestations.

-« **Site** » : désigne le site Internet localisé à l'adresse URL www.reservation.ot-montsaintmichel.com sur lequel le Client peut commander les Prestations.

-« **Hébergeur** » : désigne le propriétaire ou gestionnaire d'un hébergement touristique.

- « **Séjours packagés** » : séjour incluant plusieurs Prestations à un prix forfaitaire.

- « **Prestation sèche** » : désigne une prestation achetée seule par le Client. Cela peut être un hébergement, une activité, des billets d'entrées..., hors forfait.

3. Champ d'application et informations précontractuelles

Les présentes Conditions de Vente 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 de ventes.

Elles sont systématiquement portées à la connaissance du Client au moment de la commande d'une Prestation et sont consultables par le Client sur le Site ou auprès de l'Office de Tourisme. Lors de la réservation le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes Conditions de vente.

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. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de Prestation(s), les Conditions de vente en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions de Vente, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Le Client reconnaît avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » indiqués aux présentes conditions de vente.

3.1. Responsabilité du Client

Il appartient au Client de vérifier que les informations et coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de réservation, il lui incombe de contacter le Service commercial de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie.

4. Réserve de Prestations

4.1 Individuels

Le Client peut effectuer son achat de Prestations selon les modalités suivantes :

a. Sur le Site

Le Client effectue sa commande à partir des Prestations proposées sur le Site. Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Prestations.

Une fois son panier rempli, le Client a la possibilité de vérifier la ou les Prestations sélectionnée(s) et le prix total de sa commande. Il peut, le cas échéant, modifier sa commande.

Sa commande vérifiée, le Client procède à la validation de son panier en cliquant sur le bouton « Finaliser ma commande ».

Le Client :

- rempli les informations demandées,
- coche la case « J'ai pris connaissance des conditions de vente et je les accepte »,
- puis clique sur le bouton « valider ma réservation » pour passer au paiement sécurisé.

Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière, et une confirmation de sa commande lui est automatiquement adressée reprenant les caractéristiques de la ou des Prestation(s) commandée(s), leur prix, leurs modalités d'exécution et les éventuels bon(s) d'échange relatifs à celles-ci.

b. Dans un bureau de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein du bureau d'information de l'Office de Tourisme.

4.2. Groupes et séjours individuels personnalisés

Le Client effectue sa demande auprès du Service réceptif

- par téléphone : 02 33 69 04 92

- par mail : sejour@msm-normandie.fr

Un programme et devis seront adressés au Client ainsi que les modalités de validations et de paiement.

5. Prix définitif et taxes

Les prix sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), par personnes ou par forfait.

Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel et la taxe de séjour.

6. Nombre de places

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

Certains événements peuvent être soumis à un nombre minimum de participants, déterminé par l'organisateur.

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.

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.

7. Paiements Individuels

a. Achat sur le Site

Par 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.

Des frais de transactions sont appliqués sur chaque panier.

b. Achat dans un bureau de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie

Par carte bancaire, espèces, chèque à l'ordre de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie ou Chèques Vacances.

Le Client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser son moyen de paiement lors de son achat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre la gestion d'une réservation et l'exécution d'une prestation en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou de non-paiement des sommes dues. L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser d'honorer

une réservation émanant d'un Client avec lequel il aurait un litige de paiement antérieur.

L'Office de Tourisme considère les paiements du Client comme définitifs après encaissement effectifs des sommes dues.

7. Activités / Billetterie / Coffret cadeau / location de matériel :

Paiement intégral le jour de la commande.

8. Paiements Groupes et séjours Individuels personnalisés

Auprès du Service réceptif de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel – Normandie, par virement bancaire, chèque à l'ordre de « régie service réceptif OT MSMN » ou Chèques Vacances.

Les deux premiers devis sont gratuits. Des frais de modification de 10 € seront appliqués à chaque modification à partir du 3^{ème} devis.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30 % du prix du dossier, 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, la commande est considérée comme annulée.

Le Client s'engage à verser le solde de la prestation au plus tard 15 jours avant la date de début du séjour.

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 Voyageurs.

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

9. 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.

10. Confirmations

Tout achat génère une confirmation de réservation et des bons d'échanges, ou billets de réservation.

Ils sont adressés par mail ou remis au Client si la réservation se fait en direct, après validation du paiement.

Aucun envoi postal ne sera effectué par l'Office de Tourisme.

Pour être validé, le bon d'échange ou billet doit être présenté sur support numérique ou 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 documents est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même document. La reproduction du bon d'échange ou du billet est interdite et ne vous procurera aucun avantage.

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.

10.1. Billetterie

Si un retrait de billets ou de bracelets est nécessaire, il 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 et une 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)

Seule la première personne à présenter le document 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, reproductions, 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.

10.2. Activités / Séjours packagés / Location de matériel

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un bon d'échange ou de e-billets par courriel mentionnant la date de réalisation, les prestations, le montant, le lieu de séjour. Ces documents seront à présenter aux Prestataires dès l'arrivée du Client.

10.3. Coffret cadeau

L'achat d'un coffret cadeau génère, après paiement, l'envoi d'un bon cadeau au Client qu'il remettra aux personnes désirées. Ces dernières prendront contact avec le service réceptif à sejour@msm-normandie.fr ou au 02 33 69 04 92, en mentionnant le numéro de dossier indiqué sur le document, afin de prévoir les dates de séjour dans la limite de la validité du bon cadeau. Le service réceptif adressera par mail à ces personnes une proposition de programme. A réception du « bon pour accord » par mail des personnes recevant le cadeau, le service réceptif leur adressera les bons d'échanges par mail.

11. Conditions de réalisation des Prestations

La durée de chaque prestation est indiquée sur le site internet et à l'accueil de l'Office de Tourisme. Le client, ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la Prestation.

Pour la bonne réalisation de la Prestation, le client doit se présenter le jour et à l'heure mentionnés sur des bons d'échanges ou billets.

11.1. Activités / Visites Guidées

Les activités et visites guidées peuvent être annulées en cas de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure. Dans ce cas il sera proposé au Client une nouvelle date de Prestation. Si le Client n'est pas disponible à la date proposée, il sera remboursé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation.

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs ou encadrants.

L'équipement nécessaire au bon déroulé de la Prestation est indiqué sur le bon d'échange ou billet. Le Client doit s'y conformer.

Toute interruption de la prestation pour non-respect des règles ou de l'équipement est de la seule responsabilité du client et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le Client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le bon d'échange afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du Prestataire. En cas d'obligation par le Prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, aucun remboursement ne pourra être demandé.

11.2. Billetterie non datée

Le bon d'échange ou billet sera à présenter à votre arrivée chez le Prestataire de services. Les jours et horaires d'ouvertures de l'établissement y sont mentionnés. Il est recommandé au client de vérifier qu'il n'y a pas eu de modification ou de fermeture exceptionnelle.

12. Assurance Annulation

Le Client est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance type « villégiature ».

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.

13. Animaux

L'acceptation ou le refus des animaux est indiqué dans la fiche descriptive de la prestation. 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.

14. 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. Le client peut contacter l'office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.

15. 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 : <https://www.ot-montsaintmichel.com/pratique/tourisme-pour-tous/>. 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'une bouteille 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'une bouteille 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.

Par ailleurs, selon l'évolution des règles sanitaires en vigueur, l'Office de Tourisme ou les prestataires se réservent la possibilité d'exiger la présentation d'un justificatif de domicile ou d'une attestation de résidence, ou encore tous documents permettant de justifier de la situation sanitaire du client (certificat de vaccination ou test PCR négatif).

L'ensemble de ces informations sont disponibles sur les fiches des prestations sur le site www.reservation.ot-montsaintmichel.com

16. Droit de Rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation indique que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Les bons cadeaux et Prestations non datées ne constituant pas un forfait touristique, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du code de la consommation, en cas de vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du bon cadeau sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

17 Modification

17.1. Modification à l'initiative de l'office

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque la prestation de substitution ou les modifications du contrat entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

17.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne saurait engager la responsabilité de l'Office de tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

17.3 Modification de réservation Groupes ou séjours Individuels personnalisés

Toute modification d'une réservation par le client doit être signalée par mail à 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.

18 Annulation, remboursement et conditions de report d'une prestation

18.1 Du fait du Client Individuel

Le Client Individuel peut annuler le contrat à tout moment avant le début de la Prestation. Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à tourisme@msm-normandie.fr avec votre numéro de dossier.

a) Activités / Billetterie / Location de matériel :

Les activités, visites guidées, billetteries et locations de matériel ne sont ni échangées, ni remboursées sauf à certaines exceptions après accord du Prestataire concerné.

Toute demande de remboursement doit être obligatoirement justifiée par un certificat médical ou tous autres justificatifs (acte de décès, bon d'intervention dépannage véhicule motorisé) et adressée par email à : tourisme@msm-normandie.fr avec votre numéro d dossier.

Le délai de traitement d'un remboursement peut varier selon la période de l'année, entre 15 à 30 jours, à réception du justificatif/ ou de la date d'annulation du prestataire.

L'Office de tourisme ne délivre pas d'avoir suite à une modification ou annulation de prestations.

En cas de non possibilité pour le client d'effectuer sa prestation, celui-ci doit formuler sa demande de report par email à : tourisme@msm-normandie.fr

7 jours minimum avant la date initiale de la prestation.

Ce report devra être réalisé sous 30 jours sinon la réservation et le paiement seront perdus. Un seul report est possible.

b) **Coffret cadeau** : Cette prestation disposant d'une durée de validité définie ne peut être remboursée.

18.2 Du fait du Client Groupe

Le Client Groupe peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la Prestation. Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à sejour@msm-normandie.fr avec votre numéro d dossier.

Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux guides ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

Tout dossier validé par un bon de commande engage le client. Il n'y a pas de versement d'acompte mais en cas d'annulation totale du fait du client, les frais d'annulation tels que définis ci-dessous sont dus par le Client.

En cas d'annulation partielle, le tarif pourra être revu à la hausse ou à la baisse selon les Prestations. Les gratuités attribuées pourront être modifiées.

Barème des frais d'annulation calculés à partir du premier jour du séjour :

a. Pour les séjours Groupe avec Hébergement :

- + de 45 jours avant : frais de dossier retenus.
- de J-45 à J-31 : 50% du montant total.
- de J-30 à J-15 : 75% du montant total.
- de J-15 au jour J : 100% du montant total.

Dans tous les cas, si le client a souscrit à une assurance annulation lors de la réservation, elle sera retenue. Le Client doit se reporter à la note d'information des garanties jointe au contrat.

b. Pour les séjours Groupe sans Hébergement :

Annulation totale

- + de 30 jours avant : frais de dossier retenus.
- de J-30 à J-21 : acompte retenu.
- de J-20 à J-10 : 50% du montant total.
- de J-9 au jour J : 100% du montant total.

Annulation partielle

- de J-5 au jour J : 100% du montant total.

18.3. 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 procèdera 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 :

- 20 (vingt) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 (six) jours ;
- 7 (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 ;
- 48 (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.

19. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

20. 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.

21. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et les sites www.ot-montsaintmichel.com et www.reservation.ot-montsaintmichel.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

22. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et les sites www.ot-

montsaintmichel.com et www.reservation.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.

23. 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 », les sites www.ot-montsaintmichel.com et www.reservation.ot-montsaintmichel.com ont 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 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

24. 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.

25. Responsabilité

25.1 – Responsabilité de plein droit

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

25.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

26. 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 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 au Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) sur son site 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

FORMULAIRES D'INFORMATIONS STANDARDS

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Annexe 1 : Partie A - Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait lorsque l'utilisation d'hyperliens est possible (vente en ligne).

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, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie.

Annexe 1 : Partie B - Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

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 elle 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, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie.

Annexe 1 : Partie D - 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 entièrement 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 la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du 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. 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, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie.

Annexe 2 : Partie B Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour.

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 bénéficiez 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 de notre site réservation www.reservation.ot-montsaintmichel.com, 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, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS – 01 49 31 31 31 - cautionvoyage@groupama-ac.fr, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie.

Annexe 2 : Partie E - Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour.

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via www.reservation.ot-montsaintmichel.com, vous NE bénéficiez 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.

L'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via www.reservation.ot-montsaintmichel.com dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de l'Office de Tourisme Mont Saint-Michel - Normandie, ces 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

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, 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.