

Conditions Particulières de Vente de l'office de tourisme du Cotentin au 10 février 2024

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes Conditions Particulières de Vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme du Cotentin (*SPL*), dont le siège social est situé au 3 avenue de la République à Barneville Carteret, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité. Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties. Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'office de tourisme à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'office de tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.encotentin.fr.

1. Formation du contrat

1.1 Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (*hébergements, transports, séjours, journées d'excursion, visites guidées, billetteries...*) proposées par l'office de tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos Conditions Particulières de Vente (*CPV*) par le client individuel ou groupe.

1.2 Formation du contrat

1.2.1 Clientèle groupe

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée à l'office de tourisme soit par courriel à reservation@ot-cotentin.fr, soit par courrier à Office de tourisme du Cotentin - 3 avenue de la République, BP 101, 50270 Barneville Carteret ou au guichet de l'un des bureaux de l'office de tourisme. Au-delà, hors internet ou via le site internet de l'office de tourisme, toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter : d'une part, de la réception du contrat ou de la proposition complétée(e), daté(e), sous réserve de la confirmation par l'office de tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur ; et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30% du montant total des prestations dans les autres cas.

1.2.2 Clientèle individuelle

Pour les achats de prestations sur le site Internet www.encotentin.fr, toute commande est directement finalisée par le Client et le contrat automatiquement généré et le paiement constitue le règlement définitif et total du tarif de (des) prestation(s) commandée(s).

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée à l'office de tourisme soit par courriel à billetteries@ot-cotentin.fr, soit auprès de la centrale téléphonique au 0 805 320 200, soit au comptoir de l'un des bureaux de l'office de tourisme. Au-delà, hors internet ou via le site internet de l'office de tourisme, toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter de la confirmation par l'office de tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum et du règlement complet de la prestation.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'office de tourisme, compte tenu de leur nature, certaines modifications pourront être apportées par l'office de tourisme dans les conditions déterminées à l'article 7.2 des présentes et vu qu'elles sont déterminées dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation et le cas échéant muni du bon d'échange à remettre impérativement au prestataire.

2.1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements incluses dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (*nuitées*). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site internet ou sur nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments.

Lorsque le client achète un séjour avec hébergement, la taxe de séjour peut être incluse.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement l'hébergement touristique de son heure d'arrivée.

2.2 Pour les billetteries

Pour les billets commandés dans la limite des disponibilités (places, entrées, participants...), ils pourront soit être transmis par courriel à l'adresse mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande, soit être retirés dans l'un des bureaux de l'office de tourisme. L'office de tourisme ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur des éléments communiqués par le client lors de sa commande entraînant la non réception des billets commandés.

Chaque participant doit, le cas échéant, se présenter plusieurs minutes avant le début de la prestation sur le lieu de rendez-vous comme indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange. En cas de retard d'un participant, le prestataire commencera tout de même la prestation à l'heure prévue, celle-ci restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les informations pratiques, comme les équipements ou le matériel à prévoir pour participer à la prestation sont indiquées au client au moment de l'achat soit au comptoir de l'un des lieux de ventes de l'office de tourisme de manière orale, soit dans le descriptif de la prestation sur le site internet et dans les deux cas sur le bon d'échange qui lui est remis. Dans certains cas, des équipements obligatoires (tenue, chaussure, équipement) seront fournis pour assurer votre sécurité et satisferont aux normes sanitaires. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du prestataire tout au long de la prestation. L'office de tourisme peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation, les versements seront intégralement restitués au client, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par celui-ci resteront à sa charge.

Selon la prestation, une clause contractuelle viendra préciser la taille maximale de chacun des groupes et du nombre de guides présents. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation du ou des guides supplémentaires doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le ou les guides supplémentaires seront facturés.

2.3.1 Groupes

En dehors des groupes entreprises, pour ceux constitués d'individuels le groupe devra être constitué de 12 personnes physiques minimum et il leur sera demandé de désigner un interlocuteur principal pour faciliter les démarches sans préjudice du droit individuel. En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'office de tourisme, le lieu de rendez-vous et la taille maximum du groupe sont indiqués dans la fiche descriptive des visites guidées et rappelés dans le contrat. Les différentes visites guidées proposées par l'office de tourisme ne répondant pas aux mêmes contraintes, la taille maximale des groupes pourra varier.

3. Rétractation

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

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euro et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'office de tourisme justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

5. Paiement

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. Le paiement s'effectue en euro en espèces, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, par chèque : libellé à l'ordre de la SPL de Développement Touristique du Cotentin (la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée), par virement bancaire ou par carte bancaire dans les bureaux de l'office de tourisme et sur le site internet www.encotentin.fr. L'office de tourisme adressera émettra une facture selon la législation applicable, après confirmation totale de l'inscription.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivantes :

6.1.1 Clientèle groupe

6.1.1.1 Annulation Totale

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à reservation@ot-cotentin.fr, par téléphone au 02 33 78 19 29, au guichet d'un des bureaux ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme du Cotentin - 3 avenue de la République, BP 101, 50270 Barneville-Carteret.

- Annulation par un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 60 jours avant le début de la prestation : 10% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 60 et 30 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 30 et 15 jours avant le début de la prestation : 70% du prix TTC de la prestation,
- Annulation à moins de 15 jours : 100 % du prix TTC de la prestation.

L'annulation est considérée comme totale à partir de l'annulation de 50% des prestations et/ou des participants.

6.1.1.2 Annulation partielle par un individuel pour les clientèles groupes constitués

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un ou plusieurs des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

- Annulation par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 30 et 21 jours avant le début de la prestation : 25% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 20 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du prix TTC de la prestation,
- Annulation à moins de 7 jours : 100% du prix TTC de la prestation
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Si la commande définitive (nombre de chambres et/ou personne et/ou de prestations ...) s'avère inférieure d'au moins vingt pour cent (20%) au contrat/devis initial ou que les dates et/ou durée de séjour sont différentes de la demande initiale, une nouvelle offre tarifaire sera proposée.

6.1.1.3 Événementiel

Dans le cadre d'un événementiel, d'éventuelles conditions spécifiques d'annulation seront applicables pour chacun des événements. Elles seront établies sous forme d'annexe aux présentes CPV, accessibles sur demande et/ou transmises pré contractuellement et annexées au contrat adressé au client.

6.1.2 Clientèle individuelle

6.1.2.1 dans le cadre d'une prestation de billetterie

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à billetteries@ot-cotentin.fr, par téléphone au 0 805 320 200 ou au comptoir d'un des bureaux de l'office de tourisme.

Un report de date pour une même prestation sera dans la mesure du possible proposé au client.

Annulation par un individuel les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 7 jours avant le début de la prestation : remboursement complet de la prestation,
- Annulation entre 7 jours et 48h avant le début de la prestation : 50% du prix TTC de la prestation,
- Annulation à moins de 48h et en cas de non-présentation du client : 100% du prix TTC de la prestation.

6.1.2.2 Dans le cadre d'une prestation GIR packagée

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un ou plusieurs des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

- Annulation par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 20% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 30 et 21 jours avant le début de la prestation : 50% du prix TTC de la prestation,
- Annulation à partir de 20 jours avant le début de la prestation : 100% du prix TTC de la prestation,
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

6.1.3 Clientèle croisiériste

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à billetteries@ot-cotentin.fr, par téléphone au 0 805 320 200 ou au guichet d'un des bureaux de l'office de tourisme.

- Annulation par un individuel ou par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation à plus de 48 heures : remboursement complet ou non émission de facture,
- Annulation à moins de 48 heures : paiement de 100% TTC de la prestation.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

6.2 Du fait de l'office de tourisme

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'office de tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

Dans les autres cas, lorsqu'avant le début de la prestation l'OT annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé par virement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Dans tous les cas, ces dispositions du 6. ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un événement météorologique sur injonction des pouvoirs publics ou pas, pour lequel le capitaine décide de ne pas sortir du port pour la sécurité des passagers, d'une crise sanitaire, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics (arrêté préfectoral par exemple), d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties

pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

6.4 Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'office de tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, remboursera tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à reservation@ot-cotentin.fr (pour la clientèle groupe) ou à billetteries@ot-cotentin.fr (pour la clientèle individuelle). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'office de tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'office de tourisme est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'office de tourisme

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'office de tourisme peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification devra être mineure et l'office de tourisme devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'office de tourisme sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité de la prestation ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'office de tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du Code du Tourisme.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'office de tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au numéro indiqué sur son bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours pour les groupes et 24 heures pour les individuelles avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'office de tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'office de tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'office de tourisme du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilité

L'office de tourisme est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes Conditions Particulières de Vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'office de tourisme ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'office de tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'office de tourisme remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'office de tourisme ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

11. Assurance

Lors de la réservation, l'office de tourisme ne propose pas au client la souscription d'une assurance multirisque ou annulation, mais l'invite à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il devra contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de l'inscription ou de la réservation, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (*via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux*). Le client a la possibilité, à tout moment, de se désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à reservation@ot-cotentin.fr, soit par courrier à Office de tourisme du Cotentin - 3 avenue de la République, BP 101, 50270 Barneville Carteret, en justifiant de son identité.

Conformément au RGPD, le client bénéficie du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données le concernant auprès de l'office de tourisme, reservation@ot-cotentin.fr. Sauf avis contraire de sa part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, l'office de tourisme se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir au client diverses documentations précitées. Le client dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

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

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euro TTC sera archivé par l'office de tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du Code de la Consommation. L'office de tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'office de tourisme par courriel : reservation@ot-cotentin.fr (pour la clientèle groupe) ou billetteries@ot-cotentin.fr (pour la clientèle individuelle) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi le Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Cherbourg-en-Cotentin pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation.