CAMBRÉSIS EN GROUPES
TARIFS ET CONDITIONS 2022

TARIFS CATALOGUE GROUPES 2022

NOS VISITES, SUIVEZ LE GUIDE... [PAGE 4 À 9]

Tarifs forfaitaires sur la base d'un guide par groupe variant en fonction de la durée de visite
1 guide par car en visite panoramique (dans la limite de 57 personnes par car)
1 guide pour 25 personnes maximum en visite pédestre
1 guide pour 19 personnes maximum en visite de souterrains ou carrières (durée : 1h à 1h15)

DURÉE	SEMAINE	DIM & JF
1h - 1h30	110€	140€
2h - 2h30	150€	180€
3h - 3h30	190€	220€

DES SITES A EXPÉRIMENTER AU FIL DE VOS ENVIES... [PAGE 10 À 21]

Art et culture

SITES	FERMETURE	TARIFS
Musée des Beaux-Arts | Cambrai	Les lundis et mardis (visites groupes possibles les mardis sur demande)	Forfait médiation 1h30 semaine : 90€ Forfait médiation 1h30 dim et JF : 120€ + droit d'entrée de 3€/personne (à partir de 10 personnes) *1 guide pour 25 personnes maximum*
CambraiScope | Cambrai (Centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine)	Les lundis (journée) et les dimanches matin	Visite libre gratuite Visite guidée possible, nous consulter
Musée Matisse | Le Cateau-Cambrésis	Les mardis	Forfait médiation 1h : 130€ Forfait médiation 1h30 : 175€ Forfait médiation 2h : 200€ *1 guide pour 25 personnes maximum*
Château d'Esnes | Esnes	Les samedis et dimanches	Visite guidée + expositions temporaires (2h30) droit d'entrée de 6€/personne (à partir de 10 personnes) Visite libre + expositions temporaires (1h30) droit d'entrée de 4€/personne (à partir de 10 personnes)
Abbaye de Vaucelles | Les Rues-des-Vignes	Les lundis	Forfait médiation 1h : 130€ Forfait médiation 1h30 : 175€ Forfait médiation 2h : 200€ *1 guide pour 40 personnes maximum*
Archéo'site | Les Rues-des-Vignes	Les lundis	Droit d'entrée de 4.80€/personne (à partir de 20 personnes)

	SITES	FERMETURE	TARIFS
Savoir-faire textile	**Musée de la Dentelle** | Caudry	Les mardis + les samedis et dimanches matin	Droit d'entrée de 2.30€/personne (à partir de 15 personnes)
	Maison du Mulquinier | Avesnes-les-Aubert	Sur rendez-vous	Forfait médiation nous consulter + droit d'entrée de 7.50€ par tranche de 10 personnes
	Maison de la Broderie | Villers-Outreaux	Sur rendez-vous	Forfait médiation nous consulter + droit d'entrée de 2€/personne
	Atelier Jean Bracq | Caudry (fabrication de dentelles)	Les samedis et dimanches	Droit d'entrée de 5€/personne (à partir de 10 personnes)
Gastronomie	**Confiserie Afchain** | Cambrai	Les vendredis, samedis et dimanches	Droit d'entrée : Formule découverte : 2.50€/personne Formule plaisir : 3.50€/personne (à partir de 10 personnes) Formule gourmande : 4.50€/personne (à partir de 20 personnes)
	Confiserie Despinoy | Fontaine-Notre-Dame	Les samedis et dimanches	Gratuit
	Brasserie Vivat | Le Cateau-Cambrésis	Les lundis	Visite et dégustation Droit d'entrée de 7€/personne
	Brasserie de Vaucelles | Les Rues-des-Vignes	Les lundis	Visite et dégustation Droit d'entrée de 6€/personne Repartez avec votre verre : droit d'entrée de 8€/personne
Nature	**Nat'Mohair** | Vertain (élevage de chèvres angora, fabrication laine et accessoires)	D'octobre à avril + Les samedis et dimanches	Droit d'entrée : 30 personnes ou moins : 6€/personne Plus de 30 personnes : 5€/personne
	Chèvrerie de l'Ecaillon | Vendegies-sur-Ecaillon	Les samedis et dimanches	Visite et dégustation Droit d'entrée de 6€/personne
Mémoire	**Cambrai Tank 1917** | Flesquières (Centre d'interprétation de la Bataille de Cambrai)	Sur rendez-vous	Forfait médiation 1h15 semaine : 110€ Forfait médiation 1h15 dim et JF : 140€ + droit d'entrée de 4€/personne (à partir de 10 personnes)
	Maison Forestière Wilfred Owen | Ors	Sur rendez-vous	Forfait médiation 1h semaine : 110€ Forfait médiation 1h dim et JF : 140€
	Circuit en car **La Ligne Hindenburg** Circuit pédestre **Sur les pas d'Owen**	Sur rendez-vous	Forfait médiation 2h30 semaine : 150€ Forfait médiation 2h30 dim et JF : 180€

RESPIREZ LE CAMBRÉSIS UNE JOURNÉE (OU +) [PAGE 22 À 26]

	MAXI GROUPE Tarif base 50 pers	MINI GROUPE Tarif base 25 pers
Patrimoine et traditions en Cambrésis (p.23)	42€ -	44.20€ -
Sur la route textile (p.24)	42.90€ -	50.50€ -
Les pépites du Cateau (p.25)	50.20€ -	52.40€ -
Splendeur de Vaucelles à Saint-Quentin (p.26)	40.04€ -	40.04€ -
De la Bêtise à la mine (p.26)	43.30€ -	45.50€ -

Tarifs TTC par personne

Les tarifs mentionnés s'entendent sur une base de 50 ou 25 personnes payantes selon mention figurant en haut du tableau, et varient en fonction de votre effectif réel.
Les tarifs sont valables en semaine selon conditions mentionnées dans la brochure, un supplément s'applique les dimanches et jours fériés. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés en cours d'année.
Se reporter à la brochure groupe pour voir le détail de ce qui est compris dans ces tarifs.
Gratuité conducteur à partir de 25 personnes payantes, une seconde gratuité accordée à partir de 40 personnes payantes pour les produits à la journée.
Des frais de dossiers pourront s'appliquer à compter du 01/01/2022.
L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

NOUS NOUS TENONS A VOTRE ÉCOUTE POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE OU DEMANDE DE DEVIS

Office de Tourisme du Cambrésis
Service groupes
Tél. : **+33 (0)3 27 78 01 23**
promotion@tourisme-cambresis.fr

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES (CPV)
de l'Office de Tourisme du Cambrésis au 01/01/2022

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme du Cambrésis (OT) 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'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.
Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : https://www.tourisme-cambresis.fr/

1. Formation du contrat

1.1 - Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetteries…) proposées par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 - Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit sur place, soit par courriel à promotion@tourisme-cambresis.fr, soit par courrier à l'adresse mentionnée en pied de page de ce document.
Toute commande sera considérée comme définitive seulement à compter :
- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la signature numérique du devis via notre logiciel de réservation (21 jours minimum avant la prestation sauf accord avec l'OT), sous réserve de la confirmation par l'OT 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 d'un acompte de 30% du montant total des prestations (21 jours minimum avant la prestation sauf accord avec l'OT). Pour toute réservation réalisée à moins de 21 jours de la tenue des prestations, le versement de l'intégralité du montant du devis sera demandé. Pour les structures fonctionnant par mandat administratif, une copie du bon de commande est à nous faire parvenir dans les mêmes délais.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée 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 muni du bon d'échange.

2.1 - Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas 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 nos différentes brochures pour chacune des prestations.Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. 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, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposant pas d'accueil de nuit.

2.2 - Pour la billetterie

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OT ne sauraient être tenus pour responsables.

2.3 - Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OT en vue de mauvaise conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas le montant versé vous sera restitué 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 et enseignants ou responsables. Pour les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour (pour les visites de souterrains : chaussures fermées, vêtements adaptés (13°C), bonne mobilité sont requis).
Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la jauge minimale des groupes pour les visites guidées est de 3 personnes et maximales de 25 personnes (pour les visites de souterrains de Cambrai : 19 personnes maximum / de souterrains du Cateau-Cambrésis : 15 personnes maximum). Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire.
Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'OT, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

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
Sauf mention contraire sur le devis/contrat, les prix sont calculés sur une base de 25 personnes minimum.
Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.
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 et le cas échéant la taxe de séjour.

5. Paiement
Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant dans les 15 jours à réception de la facture selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.
Le paiement s'effectue :
- En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT ou au Cambrai Tank, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme du Cambrésis. La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,
- Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT ou au Cambrai Tank et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.
L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.
Dès la réservation confirmée, l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Conditions d'annulation
6.1 - Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels
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 suivants :
- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par téléphone, ainsi que par courriel à promotion@tourisme-cambresis.fr, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée en pied de page,
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
•entre le 30ème et le 15ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 30% du prix du séjour,
•entre le 14ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 60% du prix du séjour,
•à partir du 7 ème jour avant le début du séjour : il sera retenu 100% du prix du séjour.
En cas de non présentation du client ou retard il ne sera procédé à aucun remboursement.
En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.
En cas d'annulation partielle correspondant 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.
Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'OT et le client.
6.2 - Du fait de l'OT
Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire :
En cas de force majeure
Lorsqu'avant le début de la prestation l'OT l'annule, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement 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. 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'OT.

6.3 - Cas de force majeure

Les clients et l'OT 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 conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, 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 dehors d'un accord entre l'OT et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, l'OT 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, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

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 promotion@tourisme-cambresis.fr et par téléphone au +33 (0)3 27 78 36 15. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 - Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT 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'OT 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'OT 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 du voyage 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'OT 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'OT dans les plus brefs délais par téléphone au +33 (0)3 27 78 36 15, ou en cas de fermeture des bureaux, les prestataires/guides dont le contact est mentionné sur les bons d'échanges. 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 avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT 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'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'OT 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'OT 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 6.4 des présents 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'OT, dans les meilleurs délais de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OT 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'OT 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'OT 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 votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix, qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

12. Protection des données personnelles
L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à promotion@tourisme-cambresis.fr ou par courrier à (voir adresse mentionnée en pied de page), en justifiant de votre identité.
Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ces données vous concernant, que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OT (webmaster@tourisme-cambresis.fr).
Vous pouvez retrouver l'ensemble des informations sur la collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel en cliquant sur le lien suivant : https://www.tourisme-cambresis.fr/politique-rgpd.html
En cas d'impossibilité d'accès à ce lien, vous pouvez demander communication des informations au mail suivant : webmaster@tourisme-cambresis.fr.
Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.
Vous disposez 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.tourisme-cambresis.fr causant un préjudice quelconque à l'OT ou 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 euros TTC sera archivé par l'OT pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.
L'OT 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 à l'OT par courriel : promotion@tourisme-cambresis.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 notre service réservation et à défaut de réponse de celui-ci 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).
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 TGI de Lille pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme du Cambrésis
Association loi 1901
Immatriculation : IM059120008
Garantie financière : APST - 15, avenue Carnot 75017 PARIS
RCP : SMACL - 141, avenue Salvador-Allende 79000 NIORS
SIRET : 326 446 242 00017
TVA intracommunautaire : FR63326446242

FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme du Cambrésis sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Cambrésis 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.

Forfait hors internet

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 du Cambrésis sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme du Cambrésis 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 au titre de 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.

Voyage à forfait par Internet
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 du Cambrésis sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Cambrésis 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 au titre de 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 du Cambrésis a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme du Cambrésis
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Office de Tourisme du Cambrésis
48 rue Henri de Lubac - 59400 CAMBRAI
+33 (0)3 27 78 36 15 / contact@tourisme-cambresis.fr
www.tourisme-cambresis.fr