

La prestation, objet des présentes conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU), est réalisée pour l'acheteur, en sa qualité de visiteur, au guichet de l'Office de Tourisme du Val de Deûle et Lys (OT), domicilié au 21 place du Général de Gaulle, 59118 Wambrechies, dans le cadre du dispositif de vente de visite guidée dont le gestionnaire est la Métropole Européenne de Lille (MEL), Etablissement Public de Coopération Intercommunale qui est situé au 2 boulevard des cités Unies - 59040 LILLE.

## **PARTIE 1 – LA VENTE**

### **ARTICLE 1.1 : CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes CGVU s'appliquent de plein droit à toute vente d'une prestation de visite guidée proposée par l'Office de Tourisme du Val de Deûle et Lys et liée à sa régie. Elles déterminent les droits et obligations des parties dans ce cadre. Tout achat implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes CGVU.

La vente d'une prestation suppose l'adhésion sans restriction ni réserve de l'acheteur aux présentes CGVU, lesquelles sont visibles et consultables au comptoir de l'Office de Tourisme et sur le site [valdedeule-tourisme.fr](http://valdedeule-tourisme.fr).

La MEL se réserve à tout moment la possibilité d'adapter ou de modifier ces conditions. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les CGVU en vigueur au jour de la validation de la vente.

### **ARTICLE 1.2 : DESCRIPTION DE L'OFFRE**

#### **1.2.1 Présentation**

Les prestations proposées sont destinées aux visiteurs acheteurs non commerçants. L'offre correspond à une prestation de visite guidée.

L'acheteur est toute personne physique, majeure et capable juridiquement de contracter.

L'acheteur peut être ou non le bénéficiaire de la prestation. S'il n'en est pas le bénéficiaire, il lui appartient de s'assurer de la capacité de chacun des bénéficiaires à participer à la prestation avant toute commande et paiement. Il lui appartient de garantir la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les bénéficiaires.

Le bénéficiaire, quant à lui, désigne la ou les personne(s) indiquée(s) comme étant l'utilisateur final de la prestation au moment de la commande.

#### **1.2.2 Prestations**

Les prestations achetées au guichet de l'OT donnent droit à une prestation de guidage sur les 10 communes du territoire : Comines, Deûlemont, Lambersart, Lompriet, Marquette-lez-Lille, Pérenchies, Quesnoy-sur-Deûle, Saint-André-lez-Lille, Verlinghem, Wambrechies. La prestation est valable à titre individuel.

Il appartient au visiteur acheteur de vérifier le contenu précis des prestations ou produits proposés à la vente. Les notions de durée sont données à titre indicatif. En aucun cas, il ne saurait se prévaloir d'une variation de cette durée liée à la nature des activités et/ou les circonstances dans lesquelles elles ont été pratiquées. Les descriptions données s'efforcent d'être les plus fidèles possibles cependant les prestations ou produits peuvent être sujets de modifications qui seront notifiées au visiteur dès que possible. Les photos ne sont jamais contractuelles.

Les prestations ou produits n'incluent pas l'acheminement jusqu'au lieu de rendez-vous.

#### **1.2.3 Durée de validité**

Chaque visite guidée n'est valable que pour la date et l'horaire indiqué sur la confirmation que le visiteur acheteur aura reçu par mail. Chaque confirmation donne droit à une prestation unique pour une personne. Toute interruption de visite guidée de la part du visiteur est définitive et n'ouvre pas droit à une autre visite même à une date ultérieure.

#### **1.2.4 Tarifs applicables**

Les tarifs sont indiqués en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC) et correspondent aux tarifs applicables au jour de la commande. L'office de tourisme se réserve toutefois le droit de faire évoluer sa grille tarifaire à tout moment.

Les tarifs sont ceux délibérés. Le visiteur acheteur reconnaît avoir pris connaissance des réductions auxquelles il peut prétendre pour sa visite. Le justificatif accordant la réduction sera demandé lors du contrôle de la confirmation et devra être en cours de validité à la date de la visite. Les tarifs sont assujettis au taux de TVA en vigueur applicable en France. Ils sont, ainsi que les présentes CGVU associées consultables en ligne à l'adresse suivante : [www.valdedeule-tourisme.fr](http://www.valdedeule-tourisme.fr).

Concernant les visites guidées dont le point de rendez-vous est fixé en dehors de l'OT, les frais de transport vers le lieu de rendez-vous sont à la charge du client, sauf prestations incluant un mode de transport.

### **ARTICLE 1.3 : PROCÉDURE DE VENTE**

#### **1.3.1 Commande**

La pré-réservation d'une prestation de visite guidée peut être effectuée par téléphone, par mail, ou à l'accueil de l'office de tourisme. Le nombre de participants par visite étant limité la pré-réservation garantit aux participants et aux bénéficiaires une place. Cette pré-réservation vaut jusqu'à la veille de la visite, une fois ce délai passé, la/les place(s) seront de nouveau proposée(s) à la réservation.

La réservation est donc effective une fois le paiement effectué. Ce dernier s'effectue uniquement à l'accueil de l'office de tourisme.

1/ Le visiteur se présente et indique la visite guidée qu'il souhaite réserver ou confirmer. Il renseigne auprès de l'agent les informations nécessaires et obligatoires au traitement de sa réservation : nom, prénom, numéro de téléphone, mail, nombre de personnes, noms et prénoms des bénéficiaires.

2/ Sa réservation est inscrite dans un fichier de réservation (type tableau Excel), le visiteur effectue alors le paiement de sa visite en espèces ou par chèque. Tout achat est ferme et définitif sauf conditions énumérées à l'article 2-4 des présentes conditions générales de vente.

3/ L'OT s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, les prestations commandées. Cette confirmation étant réalisée après avoir pris connaissance des conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

#### **1.3.2 Modalités de règlement**

Le paiement des prestations commandées par le visiteur s'effectue exclusivement en Euro, par chèques bancaires et postaux ou en espèces.

### 1.3.3 Paiement

Le paiement doit être effectué en amont de la visite guidée et doit se faire impérativement au guichet de l'office de tourisme. Aucun paiement auprès du guide conférencier le jour de la visite ne peut être accepté.

Le visiteur garantit à l'OT qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors du paiement de ses prestations au guichet.

Les chèques bancaires doivent être établis à l'ordre de «trésor public office de tourisme du Val de Deûle».

Le paiement par chèque nécessite un délai de traitement d'environ un mois.

### 1.3.4 Facture

Aussitôt le paiement perçu, l'OT remet à l'usager une quittance à souche justifiant l'achat.

### 1.3.5 Confirmation de commande

Dès la réception du paiement de la commande, l'OT envoie un email de confirmation au client reprenant les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles de la prestation vendue (nom de la visite, date, heure, point de RDV, durée) ;
- l'identité de l'acheteur ;
- les noms et prénoms des bénéficiaires ;
- le montant total de la commande.

## PARTIE 2 – L'UTILISATION

### ARTICLE 2.1 : ACCES AU SERVICE PROPOSÉ

#### 2.1.1 Accès

Le service final, soit la participation à la visite guidée, est réalisé par un guide conférencier.

La prestation réservée sera systématiquement contrôlée avant le début de la visite soit :

- à l'aide du fichier de réservation remis par l'OT au guide conférencier avant la visite ;
- soit sur présentation au guide de la confirmation envoyée par mail par l'OT au visiteur.

Uniquement les visiteurs ayant réservé à l'accueil de l'OT et ayant reçu une confirmation seront acceptés lors de la visite guidée. Les visiteurs ne pouvant fournir de confirmation ne pourront être acceptés. Toute confirmation comportant un tarif réduit doit être présentée avec un justificatif en cours de validité. La MEL se réserve le droit de demander une pièce d'identité.

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur la confirmation. Compte-tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance, passée cette date, le bénéfice du service sera perdu.

Le client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur la confirmation.

#### 2.1.2 Départ

Pour la bonne réalisation de la prestation, il est recommandé aux participants de se présenter 10 minutes avant l'heure de début de visite afin de régler les derniers détails administratifs (vérification des confirmations).

#### 2.1.3 Retard

En cas de retard du participant, les prestations seront écourtées voire annulées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou de remboursement.

Le client s'engage à avertir l'OT par téléphone au +33 (0)3 59 50 74 49 aux horaires d'ouverture (horaires consultables sur le site [www.valdedeule-tourisme.fr](http://www.valdedeule-tourisme.fr)) ou par mail à [valdedeule-lys.tourisme@lillemetropole.fr](mailto:valdedeule-lys.tourisme@lillemetropole.fr).

### ARTICLE 2.2 : BÉNÉFICIAIRE DU SERVICE

L'acheteur, en sa qualité de visiteur, déclare qu'il ne se procure pas ou n'utilise pas les avantages du service rendu pour des besoins autres que ceux définis dans la commande.

L'acheteur devra s'assurer, se porter fort et être garant que tout utilisateur final aura pris pleinement connaissance des présentes CGVU, d'éventuels règlements intérieurs et qu'il accepte de s'y soumettre.

Toute revente non prévue dans la commande en vue d'en tirer un quelconque bénéfice et ce par quelque moyen que ce soit est interdite.

Tout acheteur ou utilisateur final, sous peine d'éventuelles poursuites judiciaires, s'interdit d'utiliser ou de tenter d'utiliser le service à des fins notamment promotionnelles, publicitaires, commerciales quelles qu'elles soient notamment dans le cadre de jeux concours, loterie, vente aux enchères sans l'accord préalable de la MEL.

Si le service était utilisé en contravention aux dispositions ci-dessus sans autorisation écrite préalable de la MEL, celui-ci perdrait sa validité et pourrait être annulé par la MEL à sa seule discrétion ou à la demande d'un de ses partenaires sans qu'un quelconque remboursement ou qu'aucune indemnité ne soit due à l'acheteur ou à l'utilisateur final.

### ARTICLE 2.3 : UTILISATION FRAUDULEUSE - PERTE - VOL

#### 2.3.1 Utilisation frauduleuse

La MEL refusera l'accès à une visite guidée à tout porteur de confirmation d'une visite passée.

#### 2.3.2 Perte et vol

La MEL décline toute responsabilité en cas de perte ou vol de la confirmation des prestations commandées ou du reçu, y compris dans l'enceinte de l'OT. En revanche, la personne pourra être retrouvée dans le fichier de réservation sur présentation d'une pièce d'identité à partir des informations fournies lors de la commande (nom, prénom, mail, etc...).

### ARTICLE 2.4: CONDITIONS D'ANNULATION ET D'ÉCHANGE DES BILLETS

#### 2.4.1 Délais de rétractation

En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours, prévu à l'article 221-18, ne s'applique pas aux « prestations [...] de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée ».

En conséquence, la faculté de rétractation n'est pas applicable aux prestations proposées dans ce cadre.

#### 2.4.2 Echange et annulation

Toute visite guidée réservée et payée ne pourra être remboursée.

En cas d'annulation de la prestation figurant sur la confirmation du fait de la MEL, l'OT contactera l'usager au plus vite par les moyens communiqués lors de la réservation pour l'en informer et lui proposer :

- soit, si possible, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(e) en précisant les modalités de la nouvelle prestation ;

- soit un remboursement.

En cas d'annulation de la commande du fait de l'acheteur jusqu'à 48 heures avant, l'OT proposera à l'utilisateur :

- soit, si possible, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(e) en précisant les modalités de la nouvelle prestation ;

- soit un remboursement.

Pour justifier d'un remboursement le visiteur acheteur devra impérativement soumettre le reçu de paiement fourni par l'OT au moment de la commande, sans quoi le remboursement ne pourra être effectué.

En ce qui concerne la visite guidée d'églises, l'intérieur ne pourra nullement être visité le dimanche matin en raison des offices. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne peut être visitée de l'intérieur, l'OT ne pourra être tenu pour responsable de la non-réalisation de la prestation, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

### 2.2.3 Retard

En cas de retard du guide conférencier au-delà de 15 minutes, l'OT contactera l'utilisateur au plus vite par les moyens communiqués lors de la réservation pour l'en informer et lui proposer :

- soit, si possible, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(e) en précisant les modalités de la nouvelle prestation ;

- soit un remboursement.

## PARTIE 3 – LES RECOURS

### ARTICLE 3.1 : RESPONSABILITES

#### 3.1.1 Pour les prestations

Conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation, la MEL ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations commandées qui seraient imputables au fait du visiteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure tel que défini à l'article 3.5 des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

#### 3.1.2 Pour la délivrance de la confirmation

La MEL ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de réception, de téléchargement ou d'impression de la confirmation, et qui seraient notamment imputables au fait du client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, ou à un cas de force majeure tel que défini à l'article 3.5 des présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 3.2 : ASSURANCES

#### 3.2.1 Assurance annulation

L'office de tourisme ne dispose pas d'une assurance annulation et n'en propose pas. En cas de besoin, l'acheteur fait son affaire de la souscription d'une telle assurance.

#### 3.2.2 Assurance de responsabilité

La Métropole Européenne de Lille est assurée dans le cadre d'un contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité du fait de dommages ou préjudices corporels, matériels ou immatériels.

### ARTICLE 3.3 : RÉCLAMATIONS

L'acheteur peut présenter toute réclamation en contactant les services métropolitains responsables de l'exécution des visites guidées de l'office de tourisme du Val de Deûle et Lys à l'adresse suivante : 21 place du Général de Gaulle, 59118 Wambrechies ou via le formulaire de contact disponible sur le site [www.valdedeule-tourisme.fr](http://www.valdedeule-tourisme.fr).

### ARTICLE 3.4 : REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGVU constituent l'intégralité de l'accord conclu entre le vendeur et l'acheteur. Si, pour une raison quelconque, l'une des clauses précédentes devait être déclarée inapplicable en vertu du droit français, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité des autres clauses. Les présentes CGVU sont régies par la loi française. En cas de litige, une solution amiable pourra être recherchée auprès du médiateur de la MEL avant tout recours judiciaire (par mail: [mediateur@lillemetropole.fr](mailto:mediateur@lillemetropole.fr) ou par courrier : Jean-Pierre GUFFROY, médiateur de la Métropole Européenne de Lille, boulevard des cités Unies - 59040 LILLE Cedex

### ARTICLE 3.5 : FORCE MAJEURE

La MEL ne saurait être tenue responsable de toute inexécution des prestations décrites dans les présentes CGVU qui auraient pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence des cours et tribunaux français (liste non limitative : catastrophe naturelle ou climatique, grève, mesures de fermetures ou de confinement décidées par les autorités nationales...)

On entend par force majeure, conformément à l'article 1218 du Code civil, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère imprévisible, extérieur et insurmontable qui empêche l'exécution d'une prestation ou une des obligations prévues par le contrat.

### ARTICLE 3.6 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTERE PERSONNEL

L'OT VDD de la MEL met en place un traitement des données à caractère personnel (DCP) ayant pour finalité la gestion des prestations de visite guidée et l'information des acheteurs de ces prestations sur ses offres de visite ou d'événements, sur la base des articles 6.1.b (gestion des visites) et 6.1 a (informations) du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD) . Conformément à ce règlement et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données ainsi recueillies peuvent donner lieu à un droit d'accès par le visiteur, de rectification et d'effacement des données le concernant, de définir des directives relatives au sort de celles-ci après son décès et de limitation du traitement et au retrait de son consentement , auprès de la MEL, par envoi d'un simple courrier à l'adresse suivante :

Office de Tourisme du Val de Deûle et Lys 21 place du Général de Gaulle, 59118 Wambrechies ou d'un mail de demande à [valdedeule-lys.tourisme@lillemetropole.fr](mailto:valdedeule-lys.tourisme@lillemetropole.fr).

Les destinataires habilités à recevoir communication des données à caractère personnel sont les services de la MEL et du trésor public habilités à traiter les paiements des prestations de visite guidée.

La durée de conservation des données à caractère personnel du visiteur est de 12 mois. La MEL a désigné un Délégué à la Protection des Données à Caractère Personnel ([Protectdonneesperso@lillemetropole.fr](mailto:Protectdonneesperso@lillemetropole.fr)). Le visiteur est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.