# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES
# de l'Office de Tourisme de la Baie de Somme au 1er janvier 2026

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 de la Baie de Somme (OTBS) 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'OTBS à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.
Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTBS et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourisme-baiedesomme.fr.

**1. Formation du contrat**

**1.1 – Dispositions générales**

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie…) proposés par l'OTBS 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'OTBS soit par courriel à reservation@ca-baiedesomme.fr soit par courrier à Office de Tourisme de la Baie de Somme, 15 Chaussée du Bois 80100 ABBEVILLE.
Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :
- d'une part de la réception du devis ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OTBS compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échant 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 de la totalité du paiement pour toute réservation à moins de 20 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas.

**2. Conditions de réalisation des prestations**

Pour toutes les prestations vendues par l'OTBS, 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 disposent pas d'accueil de nuit.

**2-2 Pour la billetterie**

Les billets commandés sont à imprimer par l'utilisateur lors de la commande ou à retirer directement à l'accueil de l'Office de Tourisme lorsque la réservation se fait en direct. Aucun envoi postal ne sera effectué par l'Office de Tourisme

**2-3 Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaise conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera proposé une nouvelle date pour la visite. Si le client n'était pas disponible à la date proposée, il lui sera restitué le montant versé 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 de l'enfant. Pour les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.
Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le bon d'échange et/ou billet
Sauf indication contraire pour les visites guidées, la taille minimale des groupes est de 15 personnes et maximales de 30 personnes. Au-delà de ce seuil, la réservation d'un 2ème guide est fortement conseillée.
Nous pouvons exceptionnellement être contraint 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, une date de report vous sera communiquée. Tous les frais engagés par vous restent à votre 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**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC
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 d'un acompte de 30% à la signature du contrat et du solde à réception de la facture. (selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le devis).
Le paiement s'effectue :
En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OTBS 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 Office de Tourisme de la Baie de Somme, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,
Par virement bancaire ou mandat administratif.
L'OT adressera une facture au client après le séjour.
Dès la réservation confirmée, l'OTBS 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 courriel à reservation@ca-baiedesomme.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme de la Baie de Somme, 15 Chaussée du Bois 80100 ABBEVILLE
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits sans hébergement, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
- 40 jours ouvrés avant la date du séjour, l'acompte sera restitué au client
- entre le 39ème et le 21ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- entre le 20ème et le 10ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
- entre le 9ème et le 5ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,
- à moins de 5 jours ouvrés avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits incluant de l'hébergement, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
- pas de frais à 90 jours ouvrés ou plus avant le début du séjour
- entre le 89ème et le 46ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- entre le 45ème et le 40ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,
- entre le 39ème et le 30ème jour ouvrés inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,
- à moins de 30 jours ouvrés avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour

- en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement
En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.
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.
Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

**6.2 Du fait de l'OT**
Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTBS peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :
1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'OTBS notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :
- 20 jours ouvrés avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours ouvrés 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.

2. En cas de force majeure
Lorsqu'avant le début de la prestation l'OTBS annule la prestation, 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'OTBS.

**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 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'Office de Tourisme 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'OTBS 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.

**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@ca-baiedesomme.fr Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTBS. 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'OTBS**
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'OTBS 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'OTBS 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'OTBS 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'OTBS ou le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, dans les plus brefs délais. 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'OTBS 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. Responsabilité**
L'OTBS 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'OTBS 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'OTBS, 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'OTBS 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'OTBS 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'OTBS 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'OTBS ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et 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'OTBS 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 adressant un courriel à tourisme@ca-baiedesomme.fr, soit par courrier à OT de la Baie de Somme 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 ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OTBS de la Baie de Somme personnelles .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-baiedesomme.fr* causant un préjudice quelconque à l'OTBS de la Baie de Somme 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 l'OT par courriel : reservation@ca-baiedeomme.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 et à défaut de réponse 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 d'Amiens 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 de la BAIE DE SOMME
Siège sociale : Garopôle, place de la Gare 80100 ABBEVILLE – Tél : 03.22.24.27.92
Immatriculation Atout France : 080170002
SIRET n° 200 070 993 00205
Garantie financière : Groupama Assurances – 8/10 rue d'Astorg – 75008 PARIS