

Conditions de vente

Partie B

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 89 rue de la Boétie, 75008 Paris ; info@apst.travel ; Tel : + 33 (0)1 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.] : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

Accusé de réception en préfecture
014-211407150-20260209-2026-15-DE
Date de réception préfecture : 09/02/2026

Partie D

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code.

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits [<https://www.trouvillesurmer.org/conditions-generales-de-vente/>]

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 89 rue de la Boétie, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer.

[Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme.]

Conditions particulières de ventes en date du 12 septembre 2025

ARTICLE 1 : Désignation du vendeur

Les présentes Conditions Particulières de Ventes (ci-dessous désignées CPV) sont éditées par l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer (ci-dessous désigné l'Office), 32 boulevard Fernand Moureaux, 14360 Trouville-sur-Mer.

Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM014110021.

Garantie financière : APST, 89 rue de la Boétie, 75008 Paris

Assurance responsabilité civile professionnelle : AXA NONAT CONSEIL, 4 rue du Moulin à Tan 14100 Lisieux, contrat numéro 6261284304, n° de SIRET 529 299 596 000 13, APE 7990 Z

TVA intracommunautaire : FR70529299596.

Site internet : www.trouvillesurmer.org

Téléphone : 02 31 14 60 70

Adresse courriel : tourisme@trouvillesurmer.org.

ARTICLE 2 : Dispositions générales

Conformément aux articles R211.4 et L211.9 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office. Ces informations pré contractuelles 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 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'Office et consultables et téléchargeables sur le site internet www.trouvillesurmer.org. La réservation de l'une des prestations de services touristiques (visites guidées, séjours, excursions...) proposés par l'Office implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

ARTICLE 3 : Formation du contrat

3.1 Pour les individuels (personnes physiques) En dehors du site internet, toute demande de réservation sera effectuée sur place à l'accueil de l'Office à l'adresse précisée à l'article 1.

En dehors et via le site internet de l'Office, toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à compter du paiement intégral de la commande.

3.2 Pour les groupes (personnes physiques ou morales) Toute demande de réservation s'effectuera par courriel à aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org, soit par courrier à l'Office de tourisme à l'adresse précisée à l'article 1. Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à réception du contrat de vente daté et signé par le client avant la date limite indiquée sur le contrat et d'un versement d'acompte indiqué, soit sur le devis, soit sur le contrat représentant à minima 30 % du montant de la réservation. En cas de réservation tardive, à moins de 30 jours du départ, le règlement intégral de la réservation peut être exigé.

Les éléments du contrat relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

ARTICLE 4 : Prix et paiement

4.1 PRIX

4.1.1 Pour l'ensemble des clients (individuels et groupes)

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises 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, le transport pour venir sur le lieu de la prestation, les suppléments éventuels (week-ends, dimanches, ponts et jours fériés), les services d'un accompagnateur à la journée, les dépenses personnelles, les pourboires et la taxe de séjour.

Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

4.1.2 Pour les groupes (personnes physiques ou morales) Les prix sont calculés sur une base de 30 participants. Ils seront systématiquement confirmés lors de l'envoi du devis et de la confirmation de la prestation. Pour les clients autocaristes, 1 gratuité conducteur(trice) est accordée à partir de 25 clients payants.

Les 3 premiers devis sont gratuits. A compter du 4ème devis, des frais de dossiers de 50 € seront appliqués.

4.2 PAIEMENT

Le paiement s'effectue :

4.2.1 Pour les individuels

- En ligne : par carte bancaire, au comptoir de l'Office : par carte bancaire et en espèce.

4.2.2 Pour les groupes

- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du Trésor Public.

- Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par l'Office. Le Client garantit à l'Office qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de chèque sans provision ou en cas de non-paiement. L'Office se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

ARTICLE 5 : Conditions de réalisation des prestations

5.1 Généralités

Le client doit se présenter le jour et heures convenu et/ou mentionnées sur le bon d'échange ou billet.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute dans le cadre de toute prestation, le Client doit prévenir l'Office et/ou le partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange durant les heures d'ouvertures.

5.2 Bon d'échange, pour les groupes

À réception du contrat signé et de l'acompte et dans les 15 jours précédents la prestation, l'Office envoie les bons d'échange à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échange mentionnent la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel il est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

5.3 Arrivée, pour l'ensemble des clients (individuels et groupes)

Le client doit se présenter au jour et heure mentionnés sur le contrat de vente, le(s) bon(s) d'échange ou le billet. En cas de retard ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur les documents. Les prestations non consommées au titre de ce retard, empêchement de dernière minute, interruption de programme ou non présentation resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

5.4 Prestations

Chaque participant doit se conformer aux consignes et règlement intérieur du prestataire, aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Le Client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux prestations du programme, dont certaines disposent de difficultés ou particularités (nuisances sonores, escaliers, distances, hauteurs, dénivelés importants, sols glissants et non réguliers, etc.). Pour les activités nautiques et aquatiques, le client atteste de leur aptitude : savoir nager, « test d'aisance aquatique » (art. 3 arrêté du 25 avril 2012). Pour les activités nécessitant de conduire (type rallyes ou balades motorisées), le Client doit être titulaire du permis de conduire B et en justifier le cas échéant. Certaines prestations, ne sont pas accessibles aux personnes à mobilités réduites et aux poussettes mais peuvent être adaptées, le cas échéant au cas par cas sur demande auprès de l'Office. Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités, nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'Office préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités. Pour les activités avec manipulation et consommation d'aliments et de boissons, le Client doit signaler toutes allergies ou intolérances à certaines denrées alimentaires à l'Office et/ou au prestataire avant consommation. Pour les prestations avec boissons alcoolisées, il est rappelé que « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » et que l'Office et/ou le prestataire concerné seront susceptibles de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool selon la situation. Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs accompagnateurs. Selon les prestations, notamment, les visites guidées, les prestations maritimes, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Toute prestation peut être annulée par l'Office en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.5 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 6 : Modification et annulation

6.1 Modification du fait du Client

6.1.1 Pour les individuels

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à tourisme@trouvillesurmer.org. 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.

6.1.2 Pour les groupes

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org. 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.

6.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme et d'Attractivité

L'Office a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. En cas de modification unilatérale par l'Office d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8 % par rapport au prix initial, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par l'Office, soit de résoudre sans frais le Contrat.

En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation.

- Les menus sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés en cours d'année.

- En raison des fermetures de certains sites, certains programmes ne sont pas réservés toute l'année.

6.3 Annulation du fait du Client

6.3.1 Individuels

La billetterie pour les prestations vendues sur place et en ligne, elles ne sont ni échangeables, ni remboursables.

6.3.2 Groupes

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org.

Les frais d'annulation des prestations sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

Pour les visites commentées de l'Office, (nommées « Les visites de l'Office de Tourisme »),

Un acompte de 30 % est versé au moment de la réservation.

- Jusqu'à 8 jours avant la prestation, l'annulation est possible sans frais. L'acompte sera remboursé.

- À J-7 : l'engagement devient ferme sur la prestation et le nombre de personnes qui serviront de base de facturation. Annulation jusqu'à la veille de la prestation : l'acompte sera gardé.

- Annulation le jour de la prestation : la totalité du contrat est dû.

Pour les prestations sèches, combinées ou visites guidées avec un guide sous-traitant et forfaits sans hébergement :

Un acompte de 30 % est versé au moment de la réservation.

- Jusqu'à 31 jours avant la prestation, l'annulation est possible sans frais. L'acompte sera remboursé.

- Entre 30 et 11 jours avant la prestation, l'acompte sera gardé en cas d'annulation. Une baisse du nombre de participants de 10 % de l'effectif maximum est accepté.

- À 10 jours, il y a une confirmation du nombre exact de participants qui fera office de facturation. 100 % de la prestation sera due.

Les forfaits

Un acompte de minimum 30 % est versé au moment de la réservation, sauf précision particulière sur le devis et contrat.

- Jusqu'à 91 jours avant la prestation, l'annulation est possible sans frais. L'acompte sera remboursé.

- Entre 90 et 31 jours avant la prestation, l'acompte sera gardé en cas d'annulation.

- À 30 jours, il y a une confirmation du nombre exact de participants qui fera office de facturation. 100 % de la prestation sera due. Une baisse du nombre de participants de 10 % de l'effectif maximum est accepté jusqu'à 11 jours avant la prestation.

6.4 Annulation du fait de l'Office

6.4.1 Pour les individuels

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et au plus sous 14 jours. 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, d'un report et/ou d'un avoir.

6.4.2 Pour les groupes

L'Office a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la prestation touristique est inférieur au nombre minimal requis pour l'activité et si l'annulation intervient au plus tard dans les conditions fixées à l'article L211-14-III du code du tourisme.

- Si l'Office est empêché de fournir la prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (cas de force majeure) et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la prestation touristique.

Dans ces deux cas le Client sera remboursé intégralement des sommes versées, sans qu'il puisse y avoir aucun dommage et intérêt.

Dans les autres cas, lorsqu'avant le début de la prestation l'Office annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé des sommes versées dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

6.5 Cas de force majeure

L'annulation pour cas de force majeure par l'une ou l'autre des parties 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 et extérieur au Client fera l'objet d'un remboursement intégral des sommes versées, et en application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

ARTICLE 7 : Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas, notamment, aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques, à la restauration et aux activités de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28, 12° du code de la consommation.

ARTICLE 8 - Service Clients

Pour toute information ou question relative au suivi de votre pré-réservation, nous sommes à votre disposition :

Pour les individuels : Tél. : 02 31 14 60 70 tourisme@trouvillesurmer.org

Pour les groupes : Tél. : 02 31 14 60 79 aurelie.nkeze@trouvillesurmer.org

Du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 16h.

ARTICLE 9 : Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs ou figurant sur le site internet de l'Office sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel et demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'Office et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 10 : Garanties

L'Office est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions particulières de vente. Le Client doit faire connaître à l'Office, les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification ou remboursement dans les meilleurs délais. La garantie de l'Office est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et l'Office ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 11 : Responsabilités

11.1 L'Office 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 conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations

de voyage). L'Office 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, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

11.2 Le client informe l'Office, 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 ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site. 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 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.

ARTICLE 12 : Cession de contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer l'Office de sa décision au plus tard 24 heures avant le début de la prestation touristique. L'Office communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires demandés par le partenaire prestataire et le coût de traitement du dossier de cession par l'Office de tourisme.

En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis de l'Office du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

ARTICLE 13 : Primauté d'usage de la langue française

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles.

Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

ARTICLE 14 : Non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 15 : Litiges

Les présentes CPV sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de tourisme par courriel : tourisme@trouvillesurmer.org 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 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 Tribunal judiciaire de Lisieux pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 16 : Traitement des données à caractère personnel

L'Office est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de la commande et pour les besoins de son suivi administratif et commercial.

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment 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 par courrier à l'Office de Tourisme et d'attractivité de Trouville-sur-mer, 32 boulevard Fernand Moureaux, 14360 TROUVILLE-SUR-MER, ou par mail à dpo-trouvillesurmer@racine.eu et en justifiant de votre identité. 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.