

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients du Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne 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 le bureau des congrès 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 du Bureau des Congrès et consultables et téléchargeables sur le site internet.

### **Formulaire d'information standard – contrats de voyages à forfait**

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. Le Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Le Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne 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. La SPL Destination Touristique Bagnoles Domfront a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT ET CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT ET CAUTION 8 / 10 Rue d'Astorg, 75008 PARIS – 01 70 96 63 40, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL Destination Touristique Domfront Bagnoles.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr/art. L211.1](http://www.legifrance.gouv.fr/art. L211.1) et suivants du code du tourisme)

### **Formulaire d'information standard – contrats de services de voyage et/ou combinés, hors forfait**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. Le Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, Le Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne 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. La SPL Destination Touristique Domfront Bagnoles a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT ET CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT ET CAUTION 8 / 10 Rue d'Astorg, 75008 PARIS – 01 70 96 63 40, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL Destination Touristique Domfront Bagnoles.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr/art. L211.1](http://www.legifrance.gouv.fr/art. L211.1) et suivants du code du tourisme)

## **ARTICLE 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 le Bureau des Congrès implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

### **1.2 Formation du contrat**

Toute demande de réservation sera communiquée par écrit au Bureau des Congrès soit par courriel à [groupe@bagnolesdelorne.com](mailto:groupe@bagnolesdelorne.com) ou [congres@bagnolesdelorne.com](mailto:congres@bagnolesdelorne.com), soit par courrier à Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne – Centre d'Animation et de Congrès – 12 avenue des Thermes – 61140 Bagnoles de l'Orne.

Toute demande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complétée, daté et signé, sous réserve de la confirmation par le Bureau des Congrès 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.

- ou d'autre part, de la réception du solde ou d'un acompte de 25 % du montant total des prestations choisies selon ces dernières et le contrat.

## **ARTICLE 2 – CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA PRESTATION**

### **2.1 Pour la réservation de visites guidées**

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec le Bureau des Congrès, le lieu de rendez-vous est indiqué sur le bon d'échange et rappelé dans le contrat.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 40 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire (sauf pour les visites en bus).

Le client signataire du contrat conclut avec le Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (arrêté préfectoral, guide malade ou accidenté) – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous 10 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. 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 s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du guide tout au long de la visite.

### **2.2 Pour la réservation des activités de pleine nature**

Les prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique, certaines activités ayant des difficultés (dénivelés). Les participants devront être équipés de bonnes chaussures de marche ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

Pour les activités vélo et accrobranche, le port du casque (fourni) est obligatoire.

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du prestataire qui encadre qui encadre la prestation.

Le prestataire se réserve le droit d’écarter à tout moment d’un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due.

**2.3 Pour les séjours avec hébergement**

Les prestations d’hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les services touristiques inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. 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, merci de prendre vos précautions.

**2.4 Pour les excursions**

Le Client doit s’assurer que chaque Participant possède les capacités physiques et mentales pour participer aux activités composant la Prestation, ce qui est expressément accepté par le Client. Les informations concernant les menus et les restaurants compris dans la Prestation sont indiqués à titre indicatif. Des menus, de qualité équivalente, dans des restaurants différents pourront être substitués le jour de la Prestation, ce qui est expressément accepté par le Client. En tout état de cause, il sera proposé un menu unique pour l’ensemble des Participants. Selon le type de visite ou d’activité et sur demande, un accompagnateur de l’Office peut être inclus dans la Prestation (renseignement auprès de l’Office pour la tarification). Sauf indication particulière, la présence d’un accompagnateur est en option. Le Client s’engage à ce que chaque Participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu’il suive les conseils du guide, tout au long de la Visite.

**ARTICLE 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.

**ARTICLE 4 – PRIX**

Les circuits proposés, s’adressent à des groupes de minimum 10 personnes aux prix indiqués sur le contrat de réservation. Les tarifs sont établis en fonction du nombre de personnes constituant le groupe et varient selon les indications suivantes :

- Tarif forfaitaire : pour les groupes de moins de 10 personnes
- Tarif à la personne : pour les groupes à partir de 10 personnes

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.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'office de tourisme justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

**ARTICLE 5 – PAIEMENT**

La réservation devient ferme et définitive, à réception du contrat dûment complété et signé, accompagné d’un acompte de 25% du montant total de la prestation.

La facturation définitive de la prestation sera établie en fonction du nombre de personnes constituant votre groupe, annoncé auprès de nos services 8 jours avant la date de venue du groupe. Si le groupe venait à se trouver sous la barre de 10 personnes, un forfait minimum de base serait facturé. Seule une modification à la hausse du nombre définitif de participants pourra entraîner une révision (à la hausse) de la facture. Le solde sera à régler sur facture au plus tard 30 jours après la réalisation de la prestation. Le paiement s’effectue :

- par virement bancaire : RIB fourni par le bureau des congrès,
- par chèque bancaire ou postal : libellé à l’ordre de « Bureau des Congrès », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Dès la réservation confirmée, le Bureau des Congrès adresse au client les différents bons d’échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

**ARTICLE 6 – CONDITIONS D’ANNULATION**

**6.1 Du fait du client**

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

Toute annulation doit être notifiée par téléphone puis par lettre recommandée au Bureau des Congrès.

L’annulation émanant du client entraîne les retenues suivantes :

- **annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation** : il sera retenu 10% du montant total de la prestation
- **annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation** : il sera retenu 25% du montant de la prestation
- **annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début de la prestation** : il sera retenu 30% du montant de la prestation
- **annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début de la prestation** : il sera retenu 75% du montant de la prestation
- **annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation** : il sera retenu 90% du montant de la prestation.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**6.2 Du fait du Bureau des Congrès**

Dans le cas où le Bureau des Congrès serait contraint d’annuler la prestation, hors cas de force majeure, il en informera le client par lettre recommandée. Le client, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, sera remboursé, sans pénalité, des sommes versées. Ces dispositions ne s’appliquent pas lorsqu’un accord à l’amiable ayant pour objet l’acceptation par le client d’une prestation de substitution proposée par le Bureau des Congrès est conclu.

**6.3 Cas de force majeure**

Le client et le bureau des congrès 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 cas d’annulation et conformément aux termes de l’article R221-10 du code du tourisme le Bureau des Congrès 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 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d’interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**ARTICLE 7 – MODIFICATIONS**

**7.1 Du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [groupe@bagnolesdelorne.com](mailto:groupe@bagnolesdelorne.com) ou [congres@bagnolesdelorne.com](mailto:congres@bagnolesdelorne.com) ou par téléphone au 02 33 30 72 67. Toute modification doit faire l’objet d’un accord préalable du Bureau des Congrès. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, le Bureau des Congrès est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

**7.2 Du fait du Bureau des Congrès**

Conformément à l’article L211-13 du code du tourisme, le Bureau des Congrès 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 le Bureau des Congrès 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 au Bureau des Congrès 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, le Bureau des Congrès 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.

**ARTCLE 8 – HORAIRES / ARRIVÉE / RETARD**

Les horaires sont donnés à titre indicatif. Nos services se réservent le droit de les modifier en fonction des disponibilités des prestataires concernés.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d’impossibilité, il s’engage à avertir le Bureau des Congrès de Bagnoles de l’Orne dont les coordonnées figurent sur le contrat.

Le lieu de rendez-vous sera indiqué avec le bon de confirmation.

Le Bureau des Congrès vous demande de bien respecter l’horaire mentionné sur vos documents.

En cas de retard : sans avertissement préalable de votre part et en cas de non présentation au rendez-vous passé le délai de 30 minutes, le Bureau des Congrès de Bagnoles de l’Orne, considérera la prestation comme annulée. Vous ne pourrez alors prétendre à aucun remboursement.

**ARTICLE 9 – CESSIION 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 le Bureau des Congrès 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. Le Bureau des Congrès informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par le Bureau des Congrès du fait de la cession du contrat.

**ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ**

Le Bureau des Congrès est l’unique interlocuteur du client et répond devant lui de l’exécution des obligations découlant des présentes conditions 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.

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

Le client informe le Bureau des Congrès, 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.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, le Bureau des Congrès 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 le Bureau des Congrès 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 11 – ASSURANCE**

Lors de votre réservation, le bureau des congrès 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

#### **ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Le Bureau des Congrès est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre réservation, 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 l'adresse [groupe@bagnolesdelorne.com](mailto:groupe@bagnolesdelorne.com) ou [congres@bagnolesdelorne.com](mailto:congres@bagnolesdelorne.com) ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne – Centre d'Animation et de Congrès – 12 avenue des Thermes – 61140 Bagnoles de l'Orne, 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 Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne – Centre d'Animation et de Congrès – 12 avenue des Thermes – 61140 Bagnoles de l'Orne -groupes@bagnolesdelorne.com ou congres@bagnolesdelorne.com.

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.

#### **ARTICLE 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.bagnolesdelorne.com](http://www.bagnolesdelorne.com) causant un préjudice quelconque au Bureau des Congrès de Bagnoles de l'Orne ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **ARTICLE 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 le Bureau des Congrès pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

Le Bureau des Congrès archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

#### **ARTICLE 15 – RÉCLAMATION / LITIGE**

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au Bureau des Congrès par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 jours à compter de la date de prestation. Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)