

Convention de Partenariat BOX Suisse Normande

Entre les soussignés,

L'office de tourisme de la Suisse Normande, dont le siège administratif est à l'adresse postale suivante : 2 Place Saint-Sauveur, 14220 THURY-HARCOURT – LE HOM, représentée par sa présidente Sylvie Jacq, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours (IM014190002) - garantie financière Groupama Assurance-crédit,

d'une part,

Et

L'entreprise Faire de Gaudi en Normandie située 2, place de l'hôtel de ville, code postale 14100, représentée par Sylvain DELANGE, gérant ci-après dénommé « prestataire », d'autre part,

Objet de la convention :

Cette convention est destinée à établir la relation de partenariat conclue entre le prestataire et Suisse Normande Tourisme dans le cadre de la vente de prestations incluses dans les « BOX journées et séjours Suisse Normande ».

Le prestataire s'engage à appliquer une remise de 10% sur son tarif public à Suisse Normande Tourisme dans le cadre de la prestation réservée par le biais de la « BOX journée ou séjour Suisse Normande ». Cette remise devra figurer sur la facturation envoyée par le prestataire.

Les prestations seront réglées après leur réalisation, sur présentation de la facture, qui correspondra aux prestations commandées dans le bon d'échange effectivement exécutées.

Obligation de Suisse Normande Tourisme :

L'office de tourisme s'engage à :

- Assurer la promotion et la commercialisation du prestataire dans le cadre de la vente des « BOX Suisse Normande » durant toute la durée de la convention,
- Confirmer par mail auprès du prestataire la demande de prestation dans les meilleurs délais,
- Régler le prestataire du prix des prestations
- Se réserver le droit de se retourner contre le prestataire en cas de problème lié à la qualité de la prestation ou de la prestation non conforme à la prestation commandée, Suisse Normande Tourisme étant garant de la qualité de la prestation qu'il revend.

- Faire appliquer au client les conditions générales et particulières annexées et notamment les conditions d'annulation. En cas d'annulation du client et selon les conditions particulières de vente, Suisse Normande Tourisme percevra les frais d'annulation qu'il reversera au prestataire après déduction de la commission proportionnelle de l'office de tourisme.

Obligations du prestataire :

De son côté, le prestataire s'engage à :

- Offrir une prestation de qualité et de respecter la législation en vigueur,
- Assurer les prestations réservées.
- Se réserver le droit d'annuler ou modifier les prestations pour cause de mauvaises conditions climatiques qui mettraient en danger les clients.
- En-dehors des causes climatiques, le titulaire ne pourra annuler une « prestation confirmée » que pour cas de force majeure, l'office de tourisme devant être averti aussitôt par téléphone et par courrier recommandé avec accusé de réception.
- En cas d'annulation inopportune, l'office de tourisme se réserve le droit de facturer au prestataire les frais prévus aux conditions générales de vente, annexées à la présente convention, que le client est en droit de réclamer.
- Accorder un tarif préférentiel à l'office de tourisme afin de proposer une offre attractive.
- Transmettre les tarifs 2026 (page annexe à remplir). Les tarifs pourront être révisés chaque année et annexés à cette convention ;

Durée de la convention :

La présente convention est conclue à compter de sa signature jusqu'au 31 Octobre 2026.

Date :

Signature et cachet de l'établissement

Contact service commercial : Laëtitia Dechaseaux – groupes@suisse-normande-tourisme.com

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE « BOX SUISSE NORMANDE » de l'office de tourisme de la Suisse Normande au 22 Août 2025

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 Suisse Normande (OT) préalablement à la signature du contrat.
Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.
Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OT à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : <http://www.suisse-normande-tourisme.com/brochures>

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

L'achat ou l'utilisation d'une BOX Suisse Normande proposée par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation d'une BOX Suisse Normande sera communiquée par écrit à l'OT soit sur place, soit par courriel à groupe@suisse-normande-tourisme.com, soit par courrier à l'adresse suivante : 2 place Saint-Sauveur 14220 THURY-HARCOURT – LE HOM. La réservation d'une BOX Suisse Normande est soumise à la confirmation par l'OT compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles.

Toute commande et validation d'une BOX Suisse Normande sera définitive qu'à compter de la réception par le client des bons d'échanges.

2. Conditions de réalisation des prestations

La réservation des prestations se fait par l'intermédiaire de Suisse Normande Tourisme, celle-ci sera réalisée à condition de présenter un justificatif d'achat ou de possession d'une BOX Suisse Normande à l'aide du code d'authentification présent dans la BOX. Pour toutes les prestations vendues par l'OT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur les bons d'échange.

2-1 Pour la réservation de visites ou activités

Pour les activités et visites de plein air, celle-ci peuvent être annulées par l'OT en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant équivalent à la prestation sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation, ou une activité de remplacement vous sera proposée. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide ou accompagnateur, tout au long de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur les bons d'échanges.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *et par personne*.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation 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 le transport.

Pour les clients hors zone euros, les frais de transactions sont à la charge du client.

5. Paiement

Toute BOX Suisse Normande fait l'objet d'un paiement et possède un code d'authentification faisant preuve de son obtention. Pour les prestations complémentaires à la BOX Suisse Normande originale, celles-ci devront être payées dans les 30 jours après validation de leur disponibilité par l'OT et envoi de la facture.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT 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 Suisse Normande Tourisme, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

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

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT

L'OT adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'OT adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client :

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut arrêter 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 courriel à groupe@suisse-normande-tourisme.com , ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme de la Suisse Normande.

- L'Annulation de la BOX Suisse Normande est établie comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- entre le 30^{ème} et le 15^{ème} jour inclus avant le début de la prestation: il sera retenu 40 % du prix du total des prestations vendues,

- entre le 14^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation: il sera retenu 90 % du prix total des prestations vendues,

- entre le 8^{ème} jour et le début de la prestation : il sera retenu 100 % du prix total des prestations vendues,

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'office de tourisme et le client.

6.2 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.

6.3 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'OT procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, remboursera tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à groupe@suisse-normande-tourisme.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'OT

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OT dans les plus brefs délais par téléphone au 02.31.79.70.45 de 10h00-12h30 et 14h00-18h00 et/ou par mail : groupe@suisse-normande-tourisme.com

. 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 sans changement du contenu de la BOX et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OT de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables, ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

10. Responsabilités

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté 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'OT ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 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.

L'OT ne peut être tenu responsable des prestations réservées en direct par le client.

11. Protection des données personnelles

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

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 ces données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un mail à groupe@suisse-normande-tourisme.com, soit par courrier à Office de tourisme de la Suisse Normande : Service commercial 2 place saint sauveur 14220 THURY-HARCOURT – LE HOM, et dans les deux cas 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.

12. 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.suisse-normande-tourisme.com causant un préjudice quelconque à l'OT de la Suisse Normande ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

13. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OT 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 Caen 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 Suisse Normande

Tél. +33 (0) 31 79 70 45 – groupe@suisse-normande-tourisme.com

IMMATRICULATION au registre des opérateurs de voyages et de séjours (IM014190002)

Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit et caution. Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris, régie par le code des assurances.

RCP MMA IARD- 14 bd Marie et Alexandre Oyon – 72030 Le Mans, France. Contact : M. Gréaume – 2 rue de Condé – THURY-HARCOURT-LE HOM.

N°Orias 07011486

SIRET 43045925500013

