



CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

En date du 1^{er} octobre 2021

SPL FALAISES D'ARMOR

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de la SPL Falaises d'Armor dont le siège social est situé :

ZA du Ponlô, 22290 Lanvollon, 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 Conditions Particulières de Vente pourront être modifiées et mises à jour par la SPL Falaises d'Armor à tout moment.

Les Conditions Particulières de Vente applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont visibles et consultables soit :

- En annexe au contrat ou devis au moment de la réservation d'une prestation auprès de la SPL Falaises d'Armor,
- Soit affichées au sein des bureaux d'information touristique de la SPL Falaises d'Armor,
- Soit sur le site internet : www.falaisesdarmor.com

1. FORMATION DU CONTRAT : dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques proposées par la SPL Falaises d'Armor implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions particulières de vente.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions particulières de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle sans effet était essentielle et déterminante.

2. RESERVATION et MODALITES DE REGLEMENT

A. Pour clients individuels : Vente billetterie animations

La réservation se fait par le règlement de la prestation :

- Au comptoir des bureaux touristiques de la SPL Falaises d'Armor (Châtelaudren-Plouagat, Lanvollon et Plouha).
- Par téléphone, en communiquant les informations de carte bancaire,
- Par chèque ou virement bancaire. A noter que la réservation sera effective à réception du règlement et que la délivrance du billet se fera par voie électronique ou par courrier, si ce dernier ne peut se présenter physiquement pour récupérer ledit billet.
- Sur le site internet : www.falaisesdarmor.com

Le règlement doit être effectif avant la prestation, au plus tard le jour même. La SPL Falaises d'Armor accepte les espèces, les chèques bancaires à l'ordre de SPL Falaises d'Armor, les chèques ANCV, les cartes bancaires et les virements bancaires.

SPL Falaises d'Armor – Société Publique Locale – Capital Social 50 000 € -

ZA du Ponlô – 22290 Lanvollon – R.C.S. Saint-Brieuc 903 064 541 - SIRET 903 064 541 00019 – APE 7990Z

Tél : 02 96 70 12 47 – contact@falaisesdarmor.com

Assurances - Garantie Financière, Responsabilité Civile Professionnelle et Responsabilité Civile : Groupama –n°.....

Aucun règlement sur place auprès des animateurs ne sera accepté, excepté pour les animations ne nécessitant pas de réservation. Pour ces dernières, le règlement se fait uniquement sur place par espèces, chèque bancaire à l'ordre de la SPL Falaises d'Armor, chèques ANCV ou carte bancaire (en dehors des zones blanches).

B. Pour les groupes

Vente de billetterie pour les visites accompagnées

En dehors du site internet, toute demande de réservation pour les groupes sera communiquée à la SPL Falaises d'Armor, soit par courriel à contact@falaisesdarmor.com, soit par courrier à la SPL Falaises d'Armor, ZA du Ponlô, 22290 LANVOLLON.

Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- D'une part de **la réception du contrat ou du devis, daté et signé ou la validation du bon de commande** via notre site internet www.falaisesdarmor.com par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par la SPL Falaises d'Armor par voie électronique compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant, d'un nombre de participants minimum.
- Et d'autre part, de **la réception d'un acompte de 30 % du montant TTC de la prestation commandée, sauf pour les établissements scolaires et pour les institutions publiques.**

Le paiement peut se faire par chèque bancaire à l'ordre de la SPL Falaises d'Armor, chèque ANCV, mandat administratif ou virement bancaire.

Quinze jours au moins avant la prestation, le client s'engage à communiquer le nombre exact de participants à la SPL Falaises d'Armor par mail ou courrier.

Les éléments du contrat ou de la proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes Conditions Particulières de Vente sans préjudice des textes en vigueur.

Suite à la prestation, la SPL Falaises d'Armor transmet la facture correspondant au solde à régler. Le paiement est attendu à réception de la facture.

3. ARRIVEE-RETARD

Pour les individuels

Les participants doivent se présenter le jour J, 10 mn avant la prestation.

Aucun retard ne sera admis sur le lieu de l'activité par respect à l'égard des autres participants.

Le lieu de rendez-vous et l'heure de la prestation sont indiqués sur le billet délivré au participant.

Le retard du client ne peut en aucun cas donner lieu à un remboursement.

Pour les groupes

Le groupe doit se présenter le jour J, 10 mn avant l'heure indiquée sur le devis, le contrat, le courriel de confirmation ou sur le bon d'échange.

Si le groupe est en retard pour profiter de l'une des prestations prévues, il prévient le guide en utilisant les coordonnées indiquées sur le bon d'échange, le devis ou le contrat.

En cas de retard, un dégrèvement de la durée de la prestation sera automatiquement effectué ; la prestation quant à elle sera intégralement due. En cas de non présentation, la prestation sera également intégralement due.

4. MODIFICATION

Modification du programme par le client

Toute modification de programme demandée par le client doit être notifiée par écrit et fera l'objet d'un nouveau devis.

Modification du programme par la SPL Falaises d'Armor

La SPL Falaises d'Armor peut être amenée à modifier le programme et l'ordre des visites lors d'événements indépendants de sa volonté. Pour les groupes, un avenant au contrat ou devis sera établi. En cas de modification majeure (jour, horaire, lieu, etc.) le client se réserve le droit de refuser la prestation et de se faire rembourser des sommes déjà versées sans qu'aucune pénalité ne puisse être réclamée.

5. ANNULATION

Du fait du client

Conformément à l'article L.211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résilier le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant le respect de la procédure et des conditions de remboursements suivants :

- Pour les individuels
Le billet ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé sauf en cas de force majeure.
- Pour les groupes, les frais de résolution/annulation sont établis comme suit :
Pour toute annulation totale ou partielle d'une prestation, le client doit le notifier par courrier ou mail avec accusé de réception.
Sauf mention contraire stipulée dans le devis, les frais suivants s'appliquent pour toute annulation :
 - Plus de 30 jours avant la visite : 10 % dû
 - De 30 à 16 jours avant la visite : 50 % dû
 - De 15 à 2 jours avant la visite : 75 % dû
 - Moins de 2 jours avant la visite : 90 % dû
 - Le jour même ou non présentation : 100 % dû

Du fait de la SPL Falaises d'Armor, pour les individuels et les groupes

La SPL Falaises d'Armor se réserve le droit d'annuler une visite si les conditions météorologiques ne sont pas bonnes ou dans le cas de force majeure (conditions météo et/ou arrêté préfectoral, crise sanitaire) ou défaut d'animateur. Le client sera alors remboursé ou la visite sera reportée à une autre date en accord avec lui.

6. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Pour toutes les prestations vendues par la SPL Falaises d'Armor :

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 contrat ou du billet de vente.

Pour les groupes constitués

Sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec la SPL Falaises d'Armor, le lieu de rendez-vous est indiqué sur le contrat, devis ou billet de vente.

On entend par groupe un nombre minimum de 10 personnes.

SPL Falaises d'Armor – Société Publique Locale – Capital Social 50 000 € -

ZA du Ponlô – 22290 Lanvollon – R.C.S. Saint-Brieuc 903 064 541 - SIRET 903 064 541 00019 – APE 7990Z

Tél : 02 96 70 12 47 – contact@falaisesdarmor.com

Assurances - Garantie Financière, Responsabilité Civile Professionnelle et Responsabilité Civile : Groupama –n°.....

Au-delà d'un certain seuil, la présence d'un 2ème guide est obligatoire. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation d'un 2ème guide doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le 2ème guide sera facturé.

Si le nombre de participants est supérieur à celui prévu par le contrat ou devis :

- La capacité d'accueil maximale est atteinte (nombre règlementaire par guide et/ou conditions favorables de déroulement de l'activité), la SPL Falaises d'Armor peut refuser l'accès aux personnes supplémentaires et/ou rompre le contrat de prestation. Le prix de la prestation reste acquis à la SPL Falaises d'Armor.
- La capacité d'accueil maximale n'est pas atteinte, la SPL Falaises d'Armor se réserve le droit de refuser ou d'accepter les personnes supplémentaires. S'il refuse, le prix de la prestation reste acquis à la SPL Falaises d'Armor. S'il accepte, la facture du solde se verra majorée en conséquence.

Dans le cas d'un guidage à la demi-journée ou à la journée, le guide est pris en charge par le groupe à la SPL Falaises d'Armor et raccompagné à l'issue de la prestation à son lieu de départ. Dans le cas où le guide ne pourrait être raccompagné à la SPL Falaises d'Armor, ses frais de déplacement seront à la charge du groupe. Le repas du guide est également à la charge du client dans le cadre d'un guidage à la journée.

Les prestations qui se déroulent en extérieur peuvent nécessiter une bonne condition physique, certains parcours présentant des difficultés (dénivelés, sentiers accidentés, etc.).

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide. La SPL Falaises d'Armor se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement peut nuire au bon déroulement de l'activité (mise en danger d'autrui, gêne au bien être des autres participants, etc.). La personne sera alors mise sous le contrôle d'un membre de sa famille, d'un ami ou à défaut, des forces de l'ordre.

7. RETRACTATION

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées ou accompagnées) 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.

8. PRIX

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages.

Les prix s'entendent sans transport, sauf indication particulière.

Le client doit se présenter par ses propres moyens directement au lieu de rendez-vous indiqué sur le billet, sur le contrat ou le devis signé de la SPL Falaises d'Armor.

9. TENUE VESTIMENTAIRE ET EQUIPEMENTS

Les participants doivent prévoir une tenue vestimentaire et des équipements adaptés à la nature de l'activité (ex : chaussures de marche ou baskets, etc.) ainsi qu'aux conditions climatiques (ex : chapeau, crème solaire, de quoi s'hydrater, etc.). La SPL Falaises d'Armor décline toute responsabilité en cas d'incidents liés à une tenue et/ou un équipement inadaptés.

SPL Falaises d'Armor – Société Publique Locale – Capital Social 50 000 € -

ZA du Ponlô – 22290 Lanvollon – R.C.S. Saint-Brieuc 903 064 541 - SIRET 903 064 541 00019 – APE 7990Z

Tél : 02 96 70 12 47 – contact@falaisesdarmor.com

Assurances - Garantie Financière, Responsabilité Civile Professionnelle et Responsabilité Civile : Groupama –n°

10. RECLAMATION

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à La SPL Falaises d'Armor dans un délai de 7 jours suivant la date de prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SPL Falaises d'Armor – ZA du Ponlô - 22290 LANVOLLON

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par La SPL Falaises d'Armor. En cas de réclamation, la SPL Falaises d'Armor s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

En cas de litige, les conditions générales de vente et/ou les conditions particulières de vente sont soumises au droit français. Tout litige sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Saint- Brieuc.

11. ASSURANCES

La SPL Falaises d'Armor a souscrit :

- **Un contrat d'assurance responsabilité civile établi conformément aux dispositions des articles L.211-18, R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015. SMACL n°**
- **Une garantie financière a été établie chez Groupama** conformément aux dispositions de l'article R.211-26 et suivants du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015.
- Lors de la réservation, la SPL Falaises d'Armor ne propose pas de souscrire une assurance multi-risques ou annulation et invite le client à vérifier qu'il bénéficie bien par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de la SPL Falaises d'Armor, avant ou pendant la prestation, afin de déclencher la procédure adaptée.

12. CAS DE FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes, etc.), des conditions hydrologiques (crues, inondations, etc.), de crise sanitaire (ex : covid19), fermeture d'établissements. La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La SPL Falaises d'Armor est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de l'inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletters, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquête (via courriers, message SMS, appels téléphoniques ou postaux). Le client peut à tout moment se désinscrire, soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à contact@falaisedarmor.com, soit par courrier.

Conformément au RGPD, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données le concernant qu'il peut exercer auprès du responsable du traitement des données de la SPL Falaises d'Armor, ZA du Ponlô, 22290 Lanvallon et e-mail du responsable du traitement des données personnelles (isabelle.quere@leffarmor.fr). Sauf avis contraire de la part du client lié à une limitation

SPL Falaises d'Armor – Société Publique Locale – Capital Social 50 000 € -

ZA du Ponlô – 22290 Lanvallon – R.C.S. Saint-Brieuc 903 064 541 - SIRET 903 064 541 00019 – APE 7990Z

Tél : 02 96 70 12 47 – contact@falaisedarmor.com

Assurances - Garantie Financière, Responsabilité Civile Professionnelle et Responsabilité Civile : Groupama –n°

ou à une opposition au traitement des données personnelles, la SPL Falaises d'Armor se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour lui faire parvenir diverses informations.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les photos, illustrations et cartes contenues dans les éditions, le site internet et les réseaux sociaux 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 aussi interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.falaisesdarmor.com causant un préjudice quelconque à la SPL Falaises d'Armor ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

15. DROIT A L'IMAGE

Les participants sont avertis qu'ils sont susceptibles de figurer sur les photos et vidéos prises lors des prestations de la SPL Falaises d'Armor. En l'absence d'avis contraire, l'achat d'une prestation via la SPL Falaises d'Armor vaut acceptation du Droit à l'Image stipulé dans les présentes conditions particulières de vente.

16. ARCHIVAGE CONTRAT

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par la SPL Leff Armor pendant une durée de 10 ans conformément à l'article L213-1 et R213-2 du code de la consommation.