

**CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS  
CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME**

**ARTICLE 1 – STIPULATIONS PRELIMINAIRES**

**1.1** Les présentes conditions générales régissent les rapports entre CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME, établissement public local à caractère industriel ou commercial immatriculé au RCS du HAVRE sous le numéro 493359210, et dont le siège social est situé Allée du Castillon, 76 170 LILLEBONNE (ci-après dénommée « CSNT ») et ses clients (ci-après dénommés « Clients ») pour ses prestations :

- de visites touristiques pour les individuels et pour les groupes (à partir de dix (10) personnes) ;
- d'organisation d'évènements (mariages, séminaires),
- de location de salles et d'espaces de coworking au sein de l'Abbaye du Valasse

(ci-après dénommées « Prestations »).

**S'agissant de la vente de forfait touristique au sens de l'article L. 211.1 du Code du tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme sont reproduits à la fin des présentes conditions générales de vente. Ces textes ne s'appliquent qu'en cas de vente de séjour c'est-à-dire dépassant vingt-quatre (24) heures ou incluant une nuitée.**

CSNT et le Client sont ci-après ensemble dénommés « Parties ».

Les Clients sont des professionnels ou des consommateurs selon le cas.

Est considérée comme un consommateur « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ».

Est considérée comme un professionnel « *toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel* ».

Le Client déclare être majeur et disposer de la capacité et du pouvoir de conclure un contrat avec CSNT.

Dans le cas de Prestations destinées à des mineurs, ceux-ci doivent nécessairement être accompagnés d'une personne majeure.

**1.2** Les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions précédemment applicables.

Elles sont complétées par des conditions particulières conclues entre CSNT et le Client (ci-après dénommé le « Devis »), les présentes conditions générales et le Devis constituant le contrat conclu entre les Parties (ci-après dénommé le « Contrat »).

Le Contrat a pour objet de définir les modalités d'exécution des Prestations.

En cas de contradiction entre les stipulations des présentes conditions générales et les stipulations des conditions particulières figurant au Devis, il est convenu que les secondes prévalent sur les premières. L'acceptation par le Client d'un Devis implique l'acceptation sans réserve par ce dernier des présentes conditions générales. Le Client déclare en conséquence accepter expressément et sans réserve les présentes conditions générales qui priment sur tout autre document établi par ses soins et notamment à ses conditions générales d'achat.

**1.3** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales ne saurait être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. L'annulation d'une clause des présentes conditions générales n'affectera pas leur validité dans leur ensemble.

**ARTICLE 2 – INFORMATIONS / COLLABORATION**

**2.1** Afin de permettre à CSNT d'établir son Devis, le Client s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires et notamment les modalités de l'évènement ou de la prestation envisagé(e) : nature, dates, participants, contraintes d'accès et sécuritaires, etc. Plus largement, il s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter sa disponibilité à l'égard de CSNT, afin de permettre à cette dernière de réaliser son Devis puis d'exécuter les Prestations dans les meilleures conditions.

En particulier, le Client devra fournir à CSNT toutes les informations utiles lui permettant d'apprécier la faisabilité et l'adaptation des prestations proposées à la demande du Client ainsi que de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement des Prestations (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, allergie, régime alimentaire particulier, etc.).

**2.2** CSNT considère comme sincères et véritables l'ensemble des informations qui lui sont communiquées par le Client qui s'engage à informer CSNT par écrit et dans les plus brefs délais en cas de modifications de l'une quelconque de ces informations. A cet égard, le Client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet à CSNT et garantit cette dernière contre toute action en justice qui trouverait sa source dans lesdites informations.

**2.3** Les Parties conviennent de coopérer étroitement aux fins de s'assurer de la bonne exécution du Contrat et s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer à l'occasion de l'exécution de leurs obligations.

En tout état de cause, le Client est informé que l'ensemble des engagements de CSNT ne pourra être réalisé qu'en collaboration étroite avec lui et en fonction des informations qui seront communiquées à CSNT. Le Client s'engage par conséquent à tout mettre en œuvre pour collaborer et faciliter sa disponibilité à l'égard de CSNT.

### **ARTICLE 3 – DEVIS**

**3.1** Toute prestation de CSNT fait obligatoirement et préalablement l'objet d'un Devis estimatif, détaillé et personnalisé adressé au Client. Ce Devis comporte la désignation des Prestations proposées par CSNT déterminées à partir de la demande exprimée par le Client ainsi que les modalités et coûts y afférents.

**3.2** Le Contrat n'est valablement conclu entre les Parties qu'à réception par CSNT du Devis signé par le Client et accompagné du règlement d'un acompte de trente (30) % du prix total du Devis, et de la confirmation de commande émise par CSNT. A défaut de paiement effectif de cet acompte, le Contrat ne saurait être conclu et CSNT serait immédiatement déchargée de toutes obligations envers le Client.

**3.3** Les Devis réalisés par CSNT ont une durée de validité de trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, la proposition commerciale de CSNT devra être considérée comme nulle et non avenue. Un nouveau devis devra par conséquent être sollicité par le Client.

**3.4** Après acceptation du Devis et paiement de l'acompte, aucune modification quantitative ou qualitative des Prestations ne peut être opérée sans accord écrit et préalable de la part de CSNT. Les éventuelles modifications souhaitées par le Client pourraient, en cas d'acceptation expresse de la part de CSNT, donner lieu à modification des conditions convenues (en particulier les prix et les dates).

En cas d'annulation, les conditions d'annulation prévues à l'article 4 des présentes conditions générales s'appliquent et les acomptes sont définitivement acquis à CSNT à titre d'indemnité provisionnelle, sans préjudice de tous dommages-intérêts à intervenir.

**3.5** Le bénéfice du Devis et du Contrat est rigoureusement personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord exprès de CSNT.

### **ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ANNULATION**

Toute annulation doit être notifiée ou confirmée par écrit à CSNT dans les meilleurs délais.

Pour toute annulation totale ou partielle par le Client, CSNT pourra conserver l'acompte et le cas échéant facturer les sommes suivantes calculées en fonction de la date d'annulation et la date de début de la Prestation. En cas d'annulation partielle, les sommes suivantes seront calculées au prorata.

- Plus de trente (30) jours avant la date de la Prestation (de l'évènement) : 30 % du montant TTC des Prestations (correspondant à l'acompte) ;
- Entre trente (30) et quatorze (14) jours avant la date de la Prestation : 75 % du montant TTC des Prestations ;
- Moins de quatorze (14) jours avant la date de la Prestation : 100 % du montant TTC des Prestations.

La date de modification ou d'annulation prise en compte dans ce cadre est la date de réception par CSNT de la notification écrite du Client.

Le changement de date de l'évènement est considéré comme une annulation totale, sauf accord particulier entre les Parties.

En cas d'annulation totale ou partielle par le Client, CSNT se réserve expressément le droit, pour toutes nouvelles demandes ou réservations, comme pour toute demande ou réservation déjà acceptée et/ou en cours d'exécution, d'en suspendre valablement l'exécution et/ou d'obtenir du Client de nouvelles garanties.

### **ARTICLE 5 – PRIX / PAIEMENT**

## **CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales**

**5.1** Les prix pratiqués par CSNT sont déterminés dans le Devis transmis au Client. Ils sont établis sur la base de la grille tarifaire en vigueur lors de l'émission du Devis. Ces prix s'entendent en euros et hors taxes pour les Clients professionnels et toutes taxes comprises pour les Clients consommateurs, la TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, est pris en compte l'âge au jour de la première Prestation. Un justificatif de l'âge des enfants et de toute réduction pourra être demandé à tout moment par le personnel de CSNT. A défaut de la présentation du justificatif, et en cas de doute avéré sur l'âge ou la véracité de la réduction, il pourra être fait application du tarif adulte. Tous les frais, droits et

taxes que CSNT serait amenée à payer pour le compte du Client lui seront refacturés. En particulier, le Client s'engage à régler les frais supplémentaires des participants qui n'en auraient pas effectué le règlement sur place avant la fin des Prestations.

**5.2** Un acompte de trente (30) % du montant total des Prestations sera facturé et payé le jour de la conclusion du Contrat et le règlement des soixante-dix (70) % restants lors de la réalisation des Prestations. Les factures sont payables comptant, à réception de la facture, par chèque ou virement bancaire. En cas de délai de paiement expressément convenu, aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

**5.3** En cas de retard de paiement, le Client professionnel sera de plein droit redevable d'une pénalité pour retard de paiement correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Si les frais réels de recouvrement et de contentieux exposés par CSNT (notamment société de recouvrement, huissier, avocat, saisine juridiction) sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Client sera redevable des frais complémentaires engagés et justifiés. La facturation correspondante sera adressée au Client.

En tout état de cause, le défaut de paiement d'une facture arrivée à échéance entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues à CSNT. CSNT se réserve également le droit de suspendre l'exécution des Prestations jusqu'à la résolution de l'incident de paiement et/ou de refuser toute nouvelle commande de la part du Client.

### **ARTICLE 6 – REALISATION DES PRESTATIONS**

**6.1** Les Prestations sont désignées dans le Devis. Elles sont réalisées aux conditions précisées dans le Devis. Les obligations contractées par CSNT sont circonscrites au périmètre des Prestations, telles que définies dans le Devis.

**6.2** Si le Client est sollicité par CSNT pour donner son accord, il doit faire connaître sa réponse dans les meilleurs délais et en tout état de cause sous dix (10) jours ouvrés par écrit. A défaut de réponse, l'accord sera considéré comme acquis et sans réserve.

**6.3** CSNT conserve toute latitude dans l'exécution du Contrat et se réserve le droit, en tant qu'entreprise indépendante, de sous-traiter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Si le Client souhaite faire intervenir un prestataire de son choix, à ses frais et sous sa responsabilité, une visite du site de l'Abbaye du Valasse sera organisée avec celui-ci en amont afin de lui présenter le fonctionnement de l'établissement et les règles de sécurité.

**6.4** Dans le cas où les Prestations incluent de la restauration, le choix des menus devra être confirmé par écrit à CSNT au moins un mois calendaires avant la date de l'événement et le nombre définitif de couverts devra être confirmé par écrit à CSNT au moins huit (8) jours calendaires avant la date de l'événement. Dans le cas contraire, CSNT imposera un menu. La facturation sera établie sur la base du nombre de personnes confirmé dans ce délai et, à défaut, sur la base du nombre de personnes indiqué au Contrat. Sauf accord exprès entre CSNT et le Client, les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en fonction des approvisionnements.

Toute demande liée à des régimes particuliers devra faire l'objet d'une demande écrite par le Client au moment du Devis afin que soit étudiée, le cas échéant, une proposition personnalisée.

Il est précisé que la restauration non consommée ne peut donner lieu à minoration du prix.

### **ARTICLE 7 – RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR DE L'ABBAYE DU VALASSE**

Le respect du règlement intérieur de CSNT applicable aux visiteurs de l'Abbaye du Valasse s'impose au Client et aux participants. Il concerne à la fois les espaces intérieurs et les espaces extérieurs de l'Abbaye du Valasse. Il est communiqué sur simple demande du Client, affiché sur place et disponible sur le site internet de CSNT en suivant <https://www.abbayeduvalasse.fr/reglement-et-autorisations>. Les infractions au règlement intérieur peuvent aller jusqu'à l'expulsion du site outre l'indemnisation de tout préjudice subi par CSNT.

Le Client est responsable du respect des règles du règlement intérieur par les participants.

## **CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales**

A cet égard, le Client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'Abbaye du Valasse, ainsi que les personnes qui s'y trouvent.

Il est rappelé que CSNT ne saurait être responsable en cas d'oubli, de perte ou de vol d'effets personnels des participants et ne pourra garantir leur restitution.

### **ARTICLE 8 – LOCATION DE SALLE ET MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE A L'ABBAYE DU VALASSE**

Les stipulations du présent article 8 s'appliquent aux locations de salles et aux Prestations incluant la jouissance d'un espace géré par CSNT.

La Prestation de location comprend les éléments indiqués dans le Devis (espaces définis, tables, chaises...). L'installation est réalisée selon les attentes du Client, expressément convenues en amont en fonction du nombre de participants et du matériel nécessaire. La Prestation comprend naturellement la fourniture des fluides nécessaires (eau, électricité, chauffage) ) ainsi que l'accès au parc extérieur de l'Abbaye du Valasse pour le nombre de personnes prévu au Devis validé entre les Parties.

Les prestations supplémentaires, et notamment les prestations de restauration (boissons, petit-déjeuner, pause gourmande, buffet cocktail, plateau-repas), les services de traducteurs et toutes autres prestations complémentaires devront être demandées par le Client et expressément prévues sur le Devis validé entre les parties.

#### **8.1 Dépôt de garantie (applicable uniquement pour les mariages et événements XXL)**

Sauf stipulation contraire, le Client doit verser entre les mains de CSNT au plus tard lors de la mise à disposition de l'espace, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur le Devis, ceci à titre de garantie d'exécution de ses obligations. Le dépôt de garantie est encaissable par CSNT et cette somme ne sera pas productive d'intérêts. Le dépôt de garantie sera restitué au Client au plus tard quinze (15) jours après la restitution de l'espace, déduction faite des éventuelles sommes encore dues et/ou des frais de remise en état à la charge du Client ou provoqués par la faute du Client et constatés dans l'état des lieux établi contrairement au jour de la restitution.

#### **8.2 Durée / Mise à disposition et restitution**

La location est conclue pour la durée précisée sur le Devis et prend effet à compter de la date indiquée sur ce dernier. La location n'est pas tacitement reconductible. En conséquence, si le Client souhaite prolonger sa location, il devra solliciter un nouveau Devis auprès de CSNT.

L'ouverture et la fermeture de l'espace se fera par CSNT ou une personne qu'elle aura mandatée.

En cas de location de salle pour un mariage, un événement XXL ou de mise à disposition d'un bureau fermé privatif, les Parties s'engagent à établir au jour de la mise à disposition de l'espace un état des lieux contradictoire. Cet état des lieux fera l'objet d'un compte rendu qui mentionnera l'ensemble des défauts apparents pouvant être constatés concernant l'espace et constatera le bon état de marche et de propreté des matériels qui s'y trouvent. A cet égard, par la signature de ce compte-rendu de mise à disposition, le Client reconnaît que l'espace et les matériels mis à disposition ne comportent aucune marque apparente de détérioration, sont en bon état de fonctionnement et de propreté, et sont en conséquence conformes au jour de la prise de possession.

A l'expiration de la location, le Client doit restituer à CSNT l'espace et les matériels qui s'y trouvent dans l'état où ils se trouvaient lors de la mise à disposition.

La date et l'horaire de restitution de l'espace et du matériel sont impératifs et tout retard sera facturé. Si pour quelque raison que ce soit, le Client est dans l'incapacité définitive de restituer les matériels, il sera tenu de rembourser à CSNT, outre l'indemnité susmentionnée, la valeur des matériels déterminée à dire d'expert.

En cas de location de salle pour un mariage, un événement XXL ou de mise à disposition d'un bureau fermé privatif, les parties s'engagent à établir au jour de la restitution de l'espace un état des lieux contradictoire. Cet état des lieux fera l'objet d'un compte rendu qui mentionnera l'ensemble des défauts apparents pouvant être constatés concernant l'espace et constatera le bon état de marche et de propreté des matériels qui s'y trouvent. Il sera comparé à celui réalisé au jour de la mise à disposition pour évaluer les travaux de remise en état devant éventuellement être réalisés aux frais du Client. Toute détérioration, autre que l'usure normale, sera facturée au Client, tant en ce qui concerne les fournitures que la main-d'œuvre nécessaires à la remise en état.

#### **8.3 Propriété de l'espace et des matériels**

L'espace et les matériels demeurent la propriété entière et exclusive de CSNT et/ou de la Commune de GRUCHET-LE-VALASSE qui lui en a confié la gestion. Le Client s'engage à respecter le droit de propriété de CSNT et/ou de la Commune de GRUCHET-LE-VALASSE et s'interdit notamment toute opération de vente, prêt, gage, sous-location et/ou affectation en garantie concernant l'espace et/ou les matériels.

#### **8.4 Obligations et responsabilité**

## **CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales**

A compter de la mise à disposition de l'espace et des matériels par CSNT et jusqu'à leur restitution à la fin de la location, le Client est responsable de tous dommages causés à l'espace et aux matériels et par ces derniers à des personnes ou à des biens. Le Client prendra donc à sa charge les risques de perte et de détérioration partielle ou totale de l'espace et des matériels.

Le Client est tenu d'assurer le maintien en bon état des lieux et s'engage à utiliser l'espace et les matériels de façon précautionneuse, conformément à leur destination, en respectant les précautions d'usage et les éventuelles prescriptions et directives fournies par CSNT (dans la documentation technique transmise, par l'intervenant de CSNT présent sur place le cas échéant, ...). Ces obligations s'appliquent tant à l'égard du Client que des participants et dont le Client se porte garant.

Le Client ne pourra, sans autorisation préalable et écrite de CSNT, apporter des modifications à l'espace et/ou aux matériels, installer des accessoires, des pièces annexes, un marquage publicitaire ou tous autres dispositifs. Il est notamment strictement interdit de fixer des documents et autres supports sur les murs des salles, des tableaux prévus à cet effet pouvant être mis à disposition sur demande en amont auprès du service commercial de CSNT.

En tout état de cause, les frais de remise en état qui en résulteraient seront à la charge du Client.

En conséquence de ce qui précède, il est entendu que CSNT ne pourra être tenue pour responsable :

- de tout dommage résultant d'une utilisation des matériels non conforme, ou de façon générale, contraire aux précautions d'usages ;
- de faute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien incombant au Client ;
- des modifications apportées par le Client ou un tiers ;
- d'intervention d'un tiers ou du Client sur l'espace et/ou les matériels ;
- d'entreposage des matériels par le Client effectué dans de mauvaises conditions ;
- de fraude ou acte de vandalisme.

Le Client assume l'entière responsabilité de l'usage fait des matériels et s'engage à ne les confier qu'à des personnes sous sa responsabilité et ayant préalablement été informées par ses soins sur les conditions d'utilisation et de sécurité à respecter. Il s'engage à faire respecter les conditions d'utilisation et les consignes de sécurité par les participants qui seront amenés à utiliser les matériels. Le Client est seul responsable des fautes commises dans l'utilisation de l'espace et des matériels qui lui sont loués.

### **8.5 Assurance**

Afin de couvrir sa responsabilité, le Client doit souscrire une assurance responsabilité civile et une assurance dommages couvrant l'espace et les matériels qui s'y trouvent, pour tous dommages susceptibles d'être causés aux tiers et pour tous dommages susceptibles d'être subis par l'espace et les matériels loués, y compris en cas de perte ou de vol. Le Client devra en justifier sans délai sur simple demande de CSNT.

En cas de sinistre, le Client déclare renoncer à tous recours contre CSNT et ses assureurs.

## **ARTICLE 9 – RESERVATIONS VISITES TOURISTIQUES**

A réception du Devis signé et de l'acompte et dans les huit (8) jours précédents la Prestation, CSNT transmettra les bons d'échange à l'accompagnateur désigné par CSNT (dans le cas des visites groupes) ou au Client directement (en l'absence d'accompagnateur). Les bons d'échange mentionneront, la date, l'heure, la nature de la Prestation, le nombre de personnes participantes ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Les bons d'échange sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Ils sont à remettre aux prestataires concernés par chacune des visites touristiques. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un bon d'échange ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que CSNT serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

Les coordonnées de l'éventuel accompagnateur seront transmises au Client avant sa venue. L'accompagnateur retrouvera le groupe au lieu de la première visite.

Le Client s'engage à désigner un représentant ou contact qui sera présent tout au long de la Prestation.

En cas de vente de forfait touristique au sens de l'article L. 211.1 du Code du tourisme, et conformément à l'article R. 211-11 du Code de tourisme, le Client peut céder le Contrat à une autre personne qui remplit les conditions applicables au Contrat pour effectuer le séjour, ce tant que ce Contrat n'a produit aucun effet c'est-à-dire avant le début du séjour. Le Client est tenu d'informer CSNT de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception reçue au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour. Le Client et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

## **CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales**

Les participants doivent se présenter au lieu, jour et heure mentionnés sur le Contrat et/ou le bon d'échange. En cas de retard, le Client doit prévenir le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange.

En cas d'arrivée du Client ou d'un participant postérieurement à la date/heure de la première Prestation ou s'il renonce à l'une des Prestations ou en cas de départ anticipé en cours de Prestation, le Client ne bénéficie d'aucun remboursement et la totalité du prix des Prestations restera dû, sauf cas de force majeure.

Dans le cas où le nombre de participants présents le jour de la Prestation serait inférieur à celui réservé, aucun ajustement ne sera effectué si CSNT n'en a pas été informé par écrit au moins huit (8) jours calendaires avant la date de la Prestation réservée. Dans le cas contraire, c'est le nombre de personnes précisé sur le Contrat qui sera facturé.

### **ARTICLE 10 – RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à une Prestation doit être adressée à CSNT par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept (7) jours de la réalisation de la Prestation faisant l'objet de la réclamation.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées.

### **ARTICLE 11 – RESPONSABILITE / FORCE MAJEURE**

**11.1** CSNT s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à exécuter les Prestations définies dans le Contrat de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art de sa profession.

**11.2** CSNT ne peut être tenue responsable :

- du choix des Prestations par le Client ;
- de l'organisation de l'évènement réalisée par le Client (choix des dates, choix et invitation des participants, ...) ;
- des erreurs imputables au Client ou à tous tiers et des conséquences dommageables de toute décision prise par le Client ou par un tiers désigné par ce dernier ;
- des fautes d'éventuels tiers intervenant dans le cadre des évènements.

**11.3** Lorsque la responsabilité de CSNT est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers ou d'atteinte à l'image. Le montant des dommages et intérêts que CSNT peut être amenée à verser dans les conditions précitées ne saurait excéder le prix des Prestations faisant l'objet de la réclamation.

**11.4** CSNT ne pourra pas être tenue responsable pour tout retard ou inexécution dû à un cas de force majeure ou à une faute du Client ou d'un tiers.

Les Parties ne sauraient être tenues responsables des retards et/ou défaillances dans l'exécution d'une ou plusieurs de leurs obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure. Pendant la période de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles affectées par l'évènement de force majeure est suspendue et la Partie affectée ne pourra voir sa responsabilité engagée.

On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible, irrésistible, extérieur de cet événement, deux de ces trois critères étant suffisants pour caractériser la force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure les évènements tels que notamment les guerres, émeutes, incendies, inondations, catastrophes naturelles, intempéries (tels que la neige ou le verglas) ou autres dommages aux bâtiments, virus, épidémie, pandémie, décision (notamment administrative, préfectorale ou étatique) imposant une suspension de l'activité de CSNT (notamment pour cause de mesures sanitaires, confinement, etc.), troubles sociaux, grèves totales ou partielles, interruption totale ou partielle des transports, paralysies des voies de transports routiers ou autres, entraves aux déplacements, interdiction préfectorale ou étatique de circuler, ruptures de fourniture d'énergies (EDF, GDF, Pétrole...), blocages des télécommunications et des réseaux informatiques, absence ou manque de personnel qualifié, retards ou défaillance dans l'intervention de prestataires extérieurs tels que fournisseurs ou sous-traitants, changement de réglementation... ainsi que tout autre événement considéré par la jurisprudence comme un cas de force majeure. Pendant la période de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles affectées par l'évènement de force majeure est suspendue et la Partie affectée ne pourra voir sa responsabilité engagée. En tout état de cause, pendant la période de force majeure, aucune pénalité ne pourra être appliquée à CSNT.

**ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE / CONFIDENTIALITE**

**12.1** Le Client ne pourra faire état ou usage des marques ou logos ou tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à CSNT qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de cette dernière et en tout état de cause dans des conditions normales au regard de son activité. CSNT se réserve le droit de s'opposer, de faire cesser ou demander réparation de toute utilisation qu'elle jugerait déloyale, constitutive d'un acte de parasitisme commercial, ou contraire à son image ou à des droits qu'elle aurait concédés.

Le Client devra obtenir l'autorisation de CSNT s'il souhaite réaliser un reportage, notamment photographique ou télévisuel, impliquant des prises de vue du site de l'Abbaye du Valasse et destiné à être diffusé à des fins autres que purement privées.

**12.2** Sauf stipulations contraires convenues entre les Parties, les plans, études, projets, maquettes et documents de toutes natures proposés, réalisés, remis ou envoyés par CSNT restent toujours sa propriété. Ils doivent lui être remis sur sa demande. CSNT conserve la propriété intellectuelle de toutes ses créations qui ne peuvent être utilisées, représentées, communiquées, adaptées ou traduites sans son autorisation écrite et préalable.

**12.3** Le Client reconnaît expressément à CSNT le droit de se prévaloir à titre publicitaire de la qualité de prestataire du Client. CSNT sera ainsi libre de faire figurer notamment sur ses documents publicitaires ou sur son site internet ou d'indiquer à tous tiers la dénomination sociale ou tout autre signe distinctif du Client après l'exécution du Contrat. CSNT s'abstiendra néanmoins dans ce cadre, de tous actes qui seraient susceptibles de porter préjudice à l'image ou à la réputation du Client.

**12.4** Tous les secrets ainsi que toutes spécifications, informations financières, commerciales ou techniques, savoir-faire, rapports ou autres renseignements de toute nature se rapportant directement ou indirectement aux affaires des Parties qui seraient communiqués par l'une d'elle à l'autre aux fins de la négociation et/ou de l'exécution des présentes ou dont elles prendraient connaissance à cette occasion, seront, tant au cours de leurs relations contractuelles qu'après leur cessation, tenus strictement

confidentiels par chacune des Parties qui s'abstiendra, en outre, de les divulguer de quelque manière ou pour quelque raison que ce soit et de les utiliser à toutes fins autres que l'exécution du Contrat. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de s'assurer du respect des obligations résultant de la présente disposition par tous préposés, employés ou agents représentants et partenaires.

**ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

CSNT est responsable du traitement des données personnelles de ses Clients qu'elle collecte et traite dans le cadre de ses activités commerciales conformément à la réglementation en vigueur applicable aux données personnelles et à la politique de confidentialité en cours d'élaboration (ci-après « Politique de Confidentialité »). CSNT procède au traitement de ces données personnelles afin d'assurer la gestion de ses contrats, éditer des factures, établir sa comptabilité, prévenir les éventuels contentieux et constituer un fichier de clients et partenaires commerciaux. Les personnes physiques concernées disposent de différents droits quant à la collecte et au traitement de leurs données personnelles. Elles peuvent ainsi demander l'accès, la rectification ou l'effacement de leurs données personnelles. Le cas échéant, elles peuvent aussi s'opposer ou demander la limitation du traitement de leurs données personnelles. Elles bénéficient également du droit à la portabilité de leurs données personnelles et peuvent définir des directives quant au sort de ces données après leur décès, et les enregistrer auprès de tiers de confiance certifiés par la CNIL. Ces différents droits peuvent être directement exercés en écrivant à l'adresse email suivante :

- [b.ledemay@cauxseine.fr](mailto:b.ledemay@cauxseine.fr) pour les visites touristiques individuels et groupes (à partir de dix (10) personnes) ;
- [l.marechal@cauxseine.fr](mailto:l.marechal@cauxseine.fr) pour l'organisation d'évènements (mariages, séminaires),
- [l.acar@cauxseine.fr](mailto:l.acar@cauxseine.fr) pour les espaces de coworking au sein de l'Abbaye du Valasse

**ARTICLE 14 – OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Le Client consommateur est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste Bloctel). Il est néanmoins précisé que cette inscription n'interdit pas à la Société de contacter téléphoniquement le Client pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat.

**ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE / LITIGES**

**15.1** Les Parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les parties est le français.

**15.2 Le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.**

**Le Client consommateur pourra ainsi soumettre tout litige l'opposant à CSNT au médiateur suivant : APST**

Coordonnées : 15 avenue Carnot - 75017 Paris - 01 44 09 25 35 - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)

Site internet : [www.apst.travel](http://www.apst.travel)

Lien vers le formulaire de saisine : <https://www.apst.travel/assistance-voyageurs/>

**Avant de saisir le médiateur désigné ci-dessus, le Client consommateur s'engage à adresser sa réclamation au service client de CSNT aux coordonnées indiquées à l'article 16 des présentes conditions générales.**

En outre, CSNT informe le Client de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et de la possibilité d'y recourir en cas de litige en lien avec le Contrat. Cette plateforme est accessible **en cliquant [ICI](#)**.

**15.3 Tout litige entre CSNT et un Client professionnel sera soumis aux tribunaux compétents du HAVRE (76) auquel attribution expresse de juridiction et de compétence est faite ce, même en cas de pluralité d'instances et/ou de parties ou d'appel en garantie.**

#### **ARTICLE 16 – INFORMATIONS ET COORDONNEES**

CSNT est un établissement public local à caractère industriel ou commercial immatriculé au RCS du HAVRE sous le numéro 493359210, et dont le siège social est situé Allée du Castillon, 76 170 LILLEBONNE.

Son numéro de TVA est le 38493359210.

Son numéro d'immatriculation au Registre des opérateurs de voyages et de séjours est le IM076100016.

Le Client peut contacter CSNT aux coordonnées suivantes :

**Adresse opérationnelle :** Abbaye du Valasse, Route de l'Abbaye, 76 210 GRUCHET-LE-VALASSE

**Téléphone :** 02 32 84 64 64

**E-mail :** [tourisme@cauxseine.fr](mailto:tourisme@cauxseine.fr)

Pour couvrir sa responsabilité civile professionnelle, CSNT déclare avoir souscrit un contrat d'assurance auprès de GROUPAMA dont le siège social est situé 10 rue Blaise Pascal BP20337, 28 006 Chartres cedex, contrat n° 140925977. Cette assurance garantit CSNT contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme et couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber à CSNT en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des Clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de ses prestations de forfaits touristiques et ce, à concurrence d'un montant de 10 000 000 euros par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels ou immatériels.

MMA n°140 925 977

Garantie financière n°140 936 708

Version du 1<sup>er</sup> janvier 2024

#### **EXTRAITS DU CODE DU TOURISME – Contrat de vente de séjour et de voyage**

##### **Article R. 211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. .

##### **Article R. 211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

##### **Article R. 211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;



## CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales

g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

### **Article R. 211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

### **Article R. 211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un

hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

### **Article R. 211-7**

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### **Article R. 211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

### **Article R. 211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, 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 du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom 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.

### **Article R. 211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède 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 quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité

## CAUX SEINE NORMANDIE TOURISME – Conditions générales

qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

### **Article R. 211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.