

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

1. Stipulations préliminaires

Les présentes conditions de vente annulent et remplacent les conditions précédemment applicables et régissent les rapports entre Le Mémorial de Caen, ci-après dénommé «le Mémorial» (RCS Caen n° 348 713 694 et titulaire du numéro d'immatriculation IM01400010 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours / Habilitation Atout France et d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de MMA IARD (contrat n°113 984 572), et ses clients consommateurs ou professionnels (notamment les tours opérateurs). Est seul considéré comme « consommateur » au sens des présentes le client, personne physique agissant à des fins privées ou à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le fait d'effectuer une réservation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions particulières et générales de vente ci-après énoncées qui prévalent sur tous autres documents du Mémorial tels que les impressions, prospectus, catalogues promotionnels, description des produits émis par le Mémorial. Dans ce cadre, préalablement à la conclusion du contrat, le Mémorial informera le client du contenu des prestations proposées en indiquant les conditions de transport, de séjour, le prix et les modalités de paiement ainsi que les conditions d'annulation.

A cet égard, en application de l'article L 211-9 du Code du Tourisme, les informations figurant notamment dans les brochures ou sur le site Internet du Mémorial peuvent faire l'objet de modifications, ces dernières ne constituant pas un contrat au sens de l'article L211-8 du Code de Tourisme, ces informations pouvant être modifiées ou supprimées sans préavis.

Le Mémorial apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des prestations. Les caractéristiques des articles, descriptions, clichés photographiques ou dessins portés sur ce site ne sont pas contractuelles.

Le fait que l'une des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

2. Réservation

2.1. En réservant auprès du Mémorial, le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux termes des présentes conditions à savoir être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Dans le cas de mineurs non accompagnés d'une personne majeure, une attestation d'autorisation du représentant légal devra être envoyée au Mémorial de Caen – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 – 14050 Caen cedex 4 - France. À défaut, le Mémorial de Caen se réserve le droit d'annuler la réservation.

2.2. La réservation précise les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que définis dans l'article R 211-4 du code du tourisme.

2.3. La réservation s'effectue :

- Par téléphone : +33 (0)2 31 06 06 45 du lundi au vendredi, de 9h à 18h;

- Par courrier électronique à l'adresse : resa@memorial-caen.fr;

- Par télécopie : +33 (0)2 31 06 01 66 ;

- Sur le site Internet du Mémorial de Caen, accessible à l'adresse : www.memorial-caen.fr, étant précisé que dans le cadre d'une telle réservation, les conditions générales de vente en ligne stipulées sur le site Internet s'appliqueront.

2.4. Le client précise, lors de la réservation, la date des prestations, le nombre de personnes ainsi que ses coordonnées (téléphone, adresse postale et électronique). La réservation détaille l'ensemble des prestations demandées. Les prestations choisies correspondent aux prestations proposées dans les brochures et le catalogue du Mémorial.

Une confirmation de la réservation sera adressée par le Mémorial au client, par tout moyen écrit. Cette confirmation récapitule les prestations commandées et précise le numéro de réservation devant être indiqué par le client sur l'ensemble de ses correspondances avec le Mémorial de Caen.

En cas de réservation en ligne, sur le site Internet www.memorial-caen.fr, les conditions de réservation sont précisées dans les conditions générales et particulières du site, étant précisé que le client choisit les prestations, pour une date déterminée (avec date pour circuits plages, sans date pour billetterie seule), et les place dans son panier.

2.5. En cas de réservation en ligne, les étapes pour réserver les billets sur le site sont les suivantes :

- Sélection de la prestation : Après avoir vérifié les spécificités de sa commande (Date, horaire quantité, etc.) à partir des références des offres visibles sur le site, le client valide le choix de la prestation sélectionnée par un clic sur l'icône « Ajouter au panier ».

- Identification : Si le client est déjà inscrit sur le site, il renseigne les champs prévus à cet effet en indiquant son identifiant ainsi que son mot de passe personnel. Si le client n'est pas encore inscrit sur le Site, il crée un compte en renseignant les champs prévus à cet effet en indiquant ses coordonnées avec les mentions obligatoires suivantes : civilité, nom, prénom, adresse complète de livraison, e-mail et numéro de téléphone.

- Validation : Le client a la possibilité, avant de valider sa réservation, de vérifier le détail et le prix total de celle-ci et, de corriger les éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour son acceptation. Le client choisit son mode de règlement. Le client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Le client confirme définitivement sa réservation en cliquant sur l'onglet « Valider ». Une fois la réservation validée, le client peut imprimer un récapitulatif de sa réservation, qu'il recevra également par courrier électronique, accompagné de la facture. Dans tous les cas, le Mémorial accusera réception de la réservation dès sa validation par courrier électronique.

- Paiement : Après avoir confirmé le contenu de sa réservation, le client la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant. Le paiement par le client formalise de manière ferme et définitive le contrat de vente à distance conclu avec le Mémorial. Une fois la commande validée, le client a la possibilité d'imprimer un récapitulatif de sa commande, qu'il recevra également par courriel accompagné d'un lien lui permettant d'imprimer ses billets d'entrée. Le récapitulatif de la commande constitue un engagement irrévocable. Il doit être conservé, il constitue la preuve de la commande du client et du contrat liant les parties.

3. Validité des billets - Modalités d'impression des commandes – Règles en vigueur

En fonction de sa commande, le client pourra disposer de différents billets ou tickets.

Dans ce cadre, dans le corps des présentes, les « documents de visite » désignent les billets d'entrée au Mémorial de Caen et les prestations annexes dans l'enceinte du musée, les « Bons d'échange » désignent les bons délivrés par le Mémorial de Caen en cas de réservation de prestations autres : chambres d'hôtel, restauration, visites guidées et visites d'autres musées.

Les documents de visite comprennent les billets d'entrée et les bons d'échange d'hébergement (notamment pour les séjours découverte et les séjours de charme). Les billets d'entrée permettent un accès direct au Mémorial de Caen, les autres documents sont à remettre aux prestataires concernés.

Après le paiement complet de l'ensemble des prestations, le client doit imprimer les documents de visite à son domicile et s'oblige dans cette hypothèse à respecter les conditions d'impression, de validité et d'utilisation desdits documents indiquées ci-après.

La fonctionnalité d'impression des documents de visite à domicile permet d'imprimer lesdits documents sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès Internet. Aucun autre support (électronique, écran d'ordinateur, tablette, smartphone...) n'est accepté.

Les documents de visite imprimables comprennent notamment les billets d'entrée au Mémorial de Caen ainsi que les bons d'échange nécessaires à la fourniture des autres prestations réservées.

Le client doit s'assurer que les documents de visite imprimés disposent d'une bonne qualité d'impression. Ces documents de visite doivent impérativement correspondre aux conditions de validité décrites ci-après. Pour être valides, ils doivent être imprimés en mode portrait, sans modification de la taille d'impression, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. À chaque personne réservée correspond un billet, les documents correspondant aux autres prestations étant également matérialisés de manière spécifique. Il est impératif d'imprimer tous les documents de visite.

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

Les documents de visite et notamment les billets et bons d'échange partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables.

En cas de mauvaise qualité d'impression, le client doit réimprimer son billet et/ou tout autre document imprimable afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Le client pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le billet et/ou les autres documents ainsi que le code-barres sont bien lisibles.

Le Mémorial de Caen décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet ou de tous autres documents imprimables à domicile.

Chaque billet d'entrée imprimé est muni d'un code-barres unique contrôlé à l'aide de lecteurs de code-barres, permettant l'accès au Mémorial de Caen à un seul client. Le billet d'entrée du Mémorial est valable pendant 24 heures après la première admission. Seule la première personne à présenter le billet d'entrée sera admise, celle-ci étant présumée être le porteur légitime du billet.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée 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 le Mémorial de Caen serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

Les billets d'entrée non datés sont valables 18 mois à partir de la date d'achat.

Les documents de visite datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent.

Les documents de visite ne sont ni échangeables, ni remboursables.

4. Modification ou annulation de la réservation

4.1. Les demandes de modification, d'annulation totale ou partielle d'une réservation doivent être effectuées uniquement auprès du Mémorial par courrier électronique (resa@memorial-caen.fr), par téléphone (02 31 06 06 45) ou par fax (02 31 06 01 66), en précisant le numéro de réservation, le nom du client référent et la date.

Les modifications sont effectuées par le Mémorial sous réserve des disponibilités. En cas d'indisponibilité, le Mémorial pourra proposer des prestations alternatives. A défaut d'accord, les parties appliqueront les modalités de modification ou d'annulation prévues aux présentes, en fonction de la situation.

Il est par ailleurs précisé que dans le cadre de certaines offres promotionnelles, expressément visées comme telles par le Mémorial, les prestations ne sont ni échangeables, ni remboursables. Des conditions d'annulation spécifiques et dérogatoires aux présentes pourront être appliquées en fonction des offres promotionnelles (Voir conditions indiquées dans les offres).

Aucune correction portée directement par le client sur un document du Mémorial n'est prise en compte. En cas d'ajout de prestations ou de quelconques modifications, le client, en fonction de ses modifications, pourra recevoir un nouveau contrat ou de nouveaux documents, notamment lorsque ces modifications sont demandées téléphoniquement.

4.2. Pour toute demande de modification du client constituant une annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé, le Mémorial pourra conserver les sommes suivantes calculées en fonction de la date d'annulation et la date de commencement des prestations :

- Pour une annulation plus de 30 jours avant le commencement de la prestation, aucune somme ne sera conservée ;
- Pour une annulation entre J-30 et J-10, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 30 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation entre J-9 et J-4, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 50 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation moins de 3 jours avant la date prévue de la prestation, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 75 % du montant TTC de la prestation annulée.
- En cas d'absence de présentation, sans annulation préalable, la prestation fera l'objet d'une facturation intégrale.

4.3. Le Mémorial se réserve le droit, en toute bonne foi, d'annuler ou de modifier certaines prestations sans préavis si le confort ou la sécurité du client l'exige ou en cas de force majeure.

4.4. Dans le cas où le Mémorial doit annuler ou modifier un élément essentiel du contrat, le client dispose, dans un délai de 8 jours suivant la réception de l'information écrite du Mémorial, de la faculté soit de mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit d'accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat.

4.5. En cas d'arrivée du client postérieurement à la date de la première prestation réservée ou s'il renonce à l'une des prestations de son séjour ou en cas de départ anticipé en cours de séjour, le client ne bénéficie d'aucun remboursement, sauf cas de force majeure ou motif impérieux.

La non-présentation du client entraîne dans tous les cas des frais équivalents au montant total du dossier confirmé, sauf cas de force majeure ou motif impérieux.

4.6. Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (article L 121-21-8 12° de Code de la consommation). Ainsi, pour toute réservation de prestation effectuée auprès du Mémorial, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

4.7. Conformément à l'article R 211-7 du Code de tourisme, le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client est tenu d'informer le Mémorial de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du séjour.

5. Réalisation des prestations

5.1. En fonction des prestations, le client devra communiquer au Mémorial ses besoins pour la réalisation des prestations. Ces données doivent être suffisamment explicites pour permettre au Mémorial de réaliser les prestations.

5.2. Le client doit informer le Mémorial, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du séjour (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, allergie, etc.). Toute demande de restauration liée à des régimes particuliers devra faire l'objet d'une information écrite par le client au moment de la réservation afin que soit étudiée, le cas échéant, une proposition personnalisée.

5.3. Les délais d'exécution des prestations de services sont données sur des dates et heures fermes.

Le Mémorial de Caen ne pourra pas être tenu responsable pour tout retard dû à un cas de force majeure – tel que stipulé à l'article ci-avant – ou à une faute du client ou d'un tiers.

Si la réalisation de la prestation est retardée du fait du client ou d'un tiers, le Mémorial décline toute responsabilité subséquente à ce retard qui ne pourra jamais de convention expresse, donner lieu à indemnités.

5.4. Le Mémorial de Caen se réserve le droit de modifier le contenu de ses services en fonction de l'évolution technique des modalités d'exécution de ses prestations.

5.5. Le Mémorial se réserve le droit, en tant qu'entreprise indépendante, de sous-traiter tout ou partie de ses prestations.

6. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Mémorial par courrier postal en lettre recommandée avec accusé de réception dans les plus brefs délais à compter de la constatation des anomalies faisant l'objet de la présente réclamation.

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Le client devra joindre à sa réclamation les justificatifs de visite (billet d'entrée, bons d'échange etc ...) comportant le nombre de participants.

7. Prix/Paiement

7.1. Le tarif public de nos prestations figure sur le site Internet du Mémorial et est applicable pendant l'année civile. Les prix comprennent toutes les prestations indiquées dans le descriptif de chaque forfait, circuit ou activité. Nos tarifs incluent toutes les prestations liées au transport dans le cadre des circuits guidés (carburant, parkings, péages, ...). Les prestations sont facturées selon le tarif repris dans la réservation et sont exprimées par personne (sauf pour le Pass Famille). Sauf stipulation contractuelle contraire, la TVA applicable est celle en vigueur au moment de la facturation. Les prix, déterminés dans la réservation, sont libellés en euros, s'entendent nets et sont calculés toutes taxes comprises sur la base des tarifs communiqués au client. Une fois la réservation confirmée par le client, le Mémorial ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, est pris en compte l'âge au premier jour de la réalisation des prestations. Un justificatif de l'âge des enfants et de toute réduction pourra être demandé à tout moment par le personnel du Mémorial. 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.

Il est précisé qu'une taxe de séjour pourra être demandée en supplément directement par l'hébergeur pour le séjour découverte ou le séjour de charme.

7.2. Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

Le règlement s'effectue en euros, préalablement ou au moment de la visite par tous moyens de paiement légalement autorisés et acceptés par le Mémorial, y compris par Chèques Vacances, et sur présentation obligatoire du bon de réservation. Sauf stipulation contraire, les factures sont payables comptant.

En tout état de cause, l'obligation de payer n'est remplie que dans la mesure où le montant en euros est crédité définitivement au bénéfice du Mémorial. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Pour les clients professionnels, le paiement s'effectue dans les 30 jours suivant la date d'émission de la facture.

En cas de paiement en ligne, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

Le règlement s'effectue en euro, exclusivement par carte bancaire Visa, Mastercard, American Express, selon une procédure sécurisée, le jour même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute réservation effectuée sur le site. En cas de refus de la carte utilisée par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée. Le Mémorial se réserve le droit, à tout moment, en fonction des risques encourus, de fixer un plafond aux sommes dues par le client ou d'exiger certains délais de paiement ou certaines garanties.

Les retards de paiement pourront donner lieu de plein droit et après mise en demeure préalable, outre les éventuels frais judiciaires, à une pénalité de retard égale à 3 fois le taux d'intérêt légal. Les frais occasionnés par les impayés sont à la charge du client. La facturation de ces diverses sommes n'empêchera pas la possibilité de résoudre ou résilier la vente de plein droit et sans formalités judiciaires, trois jours après une simple mise en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse. En tout état de cause, en cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, les sommes dues en raison de la commande en cause mais aussi de toutes les commandes déjà exécutées ou en cours d'exécution seront immédiatement exigibles. Les prestations pourront également être suspendues sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée et ce jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues avec les intérêts afférents.

En cas de défaut de règlement par le client professionnel, ce dernier sera redevable, après mise en demeure restée sans effet, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

8. Obligations générales en matière d'organisation de voyages

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter en extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-

11 du Code du tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition ou le programme du Mémorial adressés au client constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. En conséquence, sauf stipulations contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis ou la proposition du Mémorial seront contractuels dès la signature du bon de commande.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le contrat constitue, avant sa signature par le client, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat par le client, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

9. Responsabilités – Obligations du client

9.1. L'ensemble des prestations visées dans la réservation ne pourra être réalisé qu'en collaboration étroite entre le Mémorial et le client et en fonction des informations qui seront communiquées au Mémorial par ce dernier. Pour cela, le client s'engage à communiquer au Mémorial l'ensemble des éléments nécessaires à l'enregistrement de la réservation et à la réalisation des prestations. Ces informations doivent être suffisamment explicites pour permettre au Mémorial de réaliser sa prestation. Par conséquent, le client contracte à l'égard du Mémorial une obligation d'information et s'engage notamment à transmettre tout document ou renseignement utile. Le client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet au Mémorial et garantit ce dernier contre toute action en justice qui trouverait sa source dans lesdites informations.

En outre, le respect du règlement intérieur du Mémorial s'impose au client. Ce dernier est communiqué sur simple demande écrite du client. Les infractions au règlement intérieur peuvent aller jusqu'à l'expulsion du Mémorial.

9.2. Le Mémorial s'engage à réaliser, conformément aux normes et règlements en vigueur, les prestations définies dans la réservation. Les obligations contractées au titre des prestations du Mémorial sont des obligations de moyens. Le Mémorial ne pourra être tenu responsable du choix des prestations retenues par le client. En outre, le Mémorial s'engage à ne pas s'immiscer dans les choix pédagogiques du client. Le Mémorial ne peut garantir l'impact de ses prestations sur le programme pédagogique du client.

9.3. Chaque participant est entièrement responsable des propos, photos, vidéos, faits qu'il pourrait diffuser sur des réseaux sociaux, blogs et donc de leurs conséquences (morales, juridiques...) que ce soit durant le séjour ou après le retour. Le Mémorial ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une telle diffusion.

Les photos et illustrations qui accompagnent nos programmes sur le site internet et sur nos documents commerciaux n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité du Mémorial.

9.4. Le Mémorial ne saurait être responsable en cas d'oubli, de perte ou de vol d'effets personnels à bord des autocars, minibus ou dans tout autre lieu et ne pourra garantir leur restitution.

9.5. En cas de survenance d'un événement de force majeure, de cas fortuit ou de cause extérieure notamment en raison de guerre, incendies, épidémies, inondations, intempéries tels que la neige ou le verglas, grèves totales ou partielles, absence de personnel qualifié, fermetures d'entreprises, chômage partiel, entraves aux déplacements, interdiction préfectorale de circuler, interruption des transports, dégradations volontaires, vols, changements de réglementations, interruptions des réseaux électriques ou de télécommunications ...; les parties seront déchargées de plein droit et sans indemnité de leurs

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

obligations à compter de la date de survenance des événements. Cependant, la partie concernée s'engage à prévenir l'autre partie sans délai et à tout mettre en œuvre pour exécuter les prestations.

9.6. Lorsque la responsabilité du Mémorial est engagée à la suite d'une faute prouvée 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. Le montant des dommages et intérêts que le Mémorial pourrait être amené à verser au titre de la responsabilité civile et/ou contractuelle est en tout état de cause limité au montant du plafond d'assurances du Mémorial pour le préjudice subi.

10. Assurances

Le Mémorial a souscrit auprès de MMA IARD un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle (contrat n 113 984 572). Cette assurance garantit le Mémorial contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 et couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber au Mémorial 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 8 000 000 euros par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs ou non. Ce contrat est communicable au client sur simple demande écrite.

11. Propriété intellectuelle / Informatique et libertés

11.1. L'ensemble du contenu du site Internet (illustrations, textes, libellés, marques, logos, images, vidéos) est la propriété du Mémorial. Toute reproduction intégrale ou partielle de ce site est interdite, sauf si le Mémorial donne son autorisation expresse et préalable. Le Mémorial n'autorise pas la création de liens hypertextes sauf accord exprès et préalable.

11.2. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » N° 78-17 du 6 janvier 1978, les données personnelles collectées auprès des clients font l'objet d'un traitement automatisé, dans le cadre d'un fichier déclaré à la CNIL sous la responsabilité du Mémorial. Le traitement des données personnelles des clients a pour finalité le traitement des réservations et plus généralement la gestion de la relation clientèle. Sauf opposition de sa part, le client pourra recevoir des informations commerciales de la part du Mémorial. Il ne pourra recevoir d'informations de la part de sociétés tierces partenaires qu'en ayant expressément donné son consentement au moyen d'une case à cocher prévue à cet effet. Le Client peut en tout état de cause s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles en désactivant cette fonction sur son compte. Dans tous les cas, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ce droit, il lui suffit d'envoyer un courrier à l'adresse suivante : Le Mémorial de Caen, Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14050 Caen cedex 4. Le Client peut en tout état de cause s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles en désactivant cette fonction sur son compte.

12. Droit applicable/Contestations

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.

Le client 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. A défaut de solution amiable dans un délai de 15 jours, les parties recouvreront leur liberté pour porter le litige devant les tribunaux compétents.

13. Contact

LE MEMORIAL DE CAEN – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14 050 CAEN Caen cedex 4
Statut : Société Anonyme d'Economie Mixte Locale
Capital social de l'entreprise: 1 216 350 €
Numéro de SIRET: 348 713 694 00019
Numéro d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de séjours : IM14100010
Numéro de TVA : FR 71348713694

Pour toute question ou réclamation relative aux services, aux réservations, aux données personnelles, le client peut contacter le Mémorial aux coordonnées suivantes :

LE MEMORIAL DE CAEN
Esplanade Général Eisenhower
CS 55026
14 050 CAEN cedex 4
Tél : 02 31 06 06 45
Courriel : resa@memorial-caen.fr

Version en vigueur au 16/11/2015

CONDITIONS GENERALES

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME – Contrat de vente de séjour et de voyage

Article R 211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

Article R 211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R 211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R 211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R 211-7 :

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

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 doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenue comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R 211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

CONDITIONS DE VENTE

LES FORFAITS VISITES ET LA BILLETTERIE EN LIGNE (Musée, circuits guidés sur les plages du Débarquement, séjours etc..)

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R 211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R 211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R 211-12 :

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1

Article R 211-13 :

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.