



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**Avril 2026**

Dunkerque Port Center, 9 quai de la Citadelle, 59140 DUNKERQUE, association à but non lucratif. Cette structure est inscrite au Répertoire National des Associations (RNA). N°SIRET 84415256100016

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre l'association Dunkerque Port Center et ses clients, dans le cadre de la vente de visites, d'activités groupes et individuels. Tout achat ou réservation des prestations proposées par le Dunkerque Port Center est exclusivement régi par les présentes conditions générales de vente.

Toute commande effectuée sur le site [www.dunkerqueportcenter.fr](http://www.dunkerqueportcenter.fr) et auprès du service de réservation de Dunkerque Port Center est exclusivement régie par les présentes conditions générales de ventes.

### **ARTICLE 1 – ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS DE VENTE**

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des conditions générales sans exception.

### **ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE**

Association Dunkerque Port Center  
N° Siret : 84415256100016  
Dunkerque Port Center  
9 quai de la Citadelle  
59140 Dunkerque

### ARTICLE 3 – TARIFS DES PRESTATIONS

Le prix de la prestation affiché sur le site web ou sur le document d'information préalable et remis par le Dunkerque Port Center au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client. Il correspond au prix de la prestation, toutes taxes comprises. Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Dunkerque Port Center lors de la réservation. Les modalités de paiement de ce prix figurent sur le document d'information préalable.

Le prix définitif TTC de la Prestation et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du contrat.

Le prix de la prestation ne pourra être modifié par Dunkerque Port Center après la formation du Contrat sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du Code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la prestation.

### ARTICLE 4 – PROCESSUS DE RESERVATION

#### 4.1 Dossier réalisé auprès du service réservation ou de l'accueil

Pour toute réservation de groupe, le Dunkerque Port Center adresse au Client un devis incluant les présentes conditions générales de vente. Dans un souci d'organisation et de respect des règles de sécurité et de sûreté, toute réservation en zone de sûreté portuaire (ISPS) doit faire l'objet d'une réservation dans un maximum d'un mois avant la date de ma prestation. Passé ce délai, aucune réservation ne pourra être garantie. Les visites guidées sont proposées à partir de 10 personnes minimum. En cas d'effectif moindre, la facturation se fera alors sur la base de 10 personnes.

Pour les visites de port en bus, le visiteur accède en zone de sûreté portuaire (ISPS). De ce fait, le Client responsable du groupe, doit impérativement s'assurer que chacun des participants soit muni d'une pièce d'identité en cours de validité le jour de la visite (carte nationale d'identité ou passeport ; le permis de conduire n'est pas une pièce d'identité).

La réservation ne sera effective qu'après réception par Dunkerque Port Center du devis daté, signé et accompagné du versement correspondant ou du bon de commande dans le cas d'une réservation effectuée par une collectivité ou une entreprise. La signature implique l'acceptation par le client des conditions générales de vente ainsi que des informations et réserves figurant dans les brochures, communications et site internet, et l'obligation d'être muni d'une pièce d'identité valide le jour de la visite dans le cas des visites de port en bus, en zone de sûreté portuaire (ISPS).

Pour toute réservation individuelle via le service de réservation, le Dunkerque Port Center adresse au Client un bon de réservation incluant les présentes conditions générales de vente.

#### 4.2 Vente en ligne

Le processus de commande sur le site web [www.dunkerqueportcenter.fr](http://www.dunkerqueportcenter.fr) est le suivant :

Le Client sélectionne la ou les prestations de son choix, la date et l'horaire de réservation. Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation. Il choisit le moyen de paiement de sa commande. Il valide sa commande : le Contrat entre le Client et Dunkerque Port Center est alors valablement conclu. Conformément à l'article 1316-4 du Code civil dans sa rédaction issue de la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relatif à la signature électronique, la signature électronique sous forme de « double clic » associé à la procédure d'authentification et de non-répudiation ainsi qu'à la protection de l'intégrité des messages, a valeur de signature qui manifeste le consentement du Client aux obligations qui découlent de l'acte. Le contrat est réputé formé lors de la validation de la commande lors du deuxième clic. La commande engage définitivement le Client qui ne peut plus annuler le Contrat sauf accord exprès de Dunkerque Port Center. Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'email.

Comme mentionné à l'article 4.1, pour les visites de port en bus, le visiteur accède en zone de sûreté portuaire (ISPS). De ce fait il doit impérativement être muni d'une pièce d'identité en cours de validité le jour de la visite (carte nationale d'identité ou passeport ; le permis de conduire n'est pas une pièce d'identité). Lors de l'achat en ligne, le Client devra obligatoirement cocher la case rappelant l'obligation d'être muni d'une pièce d'identité en cours de validité le jour de la prestation.

#### ARTICLE 5 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-28 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une prestation proposée par Dunkerque Port Center.

#### ARTICLE 6 – CONDITIONS DE PAIEMENT

##### 6.1 Réservation auprès du service réservation ou de l'accueil

Seules seront acceptées les réservations accompagnées du versement de l'acompte demandé ou de la totalité du montant, en fonction de la nature du dossier.

## 6.2 Paiement en ligne

Paiement sécurisé via l'interface *Guidap Payment* via GUIDAP. La validation du paiement déclenche l'édition des billets.

## ARTICLE 7 – CONFIRMATION DE RESERVATION

A réception du devis signé ou à la validation de la commande en ligne, Dunkerque Port Center adressera par email un document de confirmation accompagné d'un ou plusieurs bons d'échanges ou billets, comprenant toutes les informations nécessaires au bon déroulement des prestations réservées, notamment les lieux de rendez-vous.

## ARTICLE 8 – JOUR DE LA PRESTATION

### 8.1 Billet

L'acheteur peut présenter son billet sur son mobile ou bien l'imprimer.

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de vol.

Pour toutes visites du Port en bus, le jour de la prestation lors de la présentation du billet, vous devez obligatoirement être muni d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport). En cas de non-présentation d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport uniquement), le Client ne pourra effectuer la prestation et ne pourra pas prétendre à un remboursement.

### 8.2 Horaires des activités

Dunkerque Port Center décline toute responsabilité en cas d'arrivée tardive et/ou départ anticipé des participants aux activités réservées. Dunkerque Port Center ne pourra être tenu d'assurer l'ensemble de la prestation prévue en cas d'arrivée tardive.

## ARTICLE 9 – MODIFICATION

### 9.1 Modification émanant du Client

Aucune modification de la réservation initiale, notamment en ce qui concerne le nombre de participants, ne sera acceptée à moins de 30 jours de la première activité réservée sauf accord exprès de Dunkerque Port Center et paiement des frais supplémentaires induits par cette modification. En tout état de cause, l'absence d'un participant ne sera prise en compte dans la facturation que pour des motifs légitimes dûment justifiés et sur décision de Dunkerque Port Center.

## 9.2 Modification du fait de Dunkerque Port Center

Dunkerque Port Center se réserve le droit de modifier, si nécessaire, les conditions d'exécution des activités réservées dès lors que cette modification n'affecte pas un des éléments essentiels du Contrat.

Lorsque, avant le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose au Dunkerque Port Center, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le Client en sera informé dès que possible et pourra soit mettre fin à sa réservation et percevoir le remboursement de la totalité des sommes versées, soit accepter la modification proposée et signer un avenant précisant les modifications apportées et le cas échéant la diminution ou l'augmentation de prix que celles-ci entraînent.

Lorsque, après le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose au Dunkerque Port Center, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le Client en sera informé et se verra proposer : une prestation de remplacement avec remboursement de la différence de prix s'il y a lieu, soit le report des activités à une date ultérieure. Si Dunkerque Port Center se trouve dans l'impossibilité de proposer une solution de remplacement ou de report, ou si celles-ci sont refusées par le Client pour un motif valable, Dunkerque Port Center procèdera au remboursement des sommes versées pour les activités concernées.

## 9.3 Prestation Terre&Eau : modification du fait de Solkaper

Solkaper, SAS Solkaper, 109 avenue About, 59240 Dunkerque, numéro de SIRET 999 614 233 00016, est en charge des visites du Port de Dunkerque et visites en mer, en bateau, à bord du Plucket.

Solkaper se réserve le droit de modifier, si nécessaire, les conditions d'exécution des activités réservées dès lors que cette modification n'affecte pas un des éléments essentiels du Contrat.

Lorsque, avant le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Solkaper, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le Client en sera informé dès que possible et pourra soit mettre fin à sa réservation et percevoir le remboursement de la totalité des sommes versées, soit accepter la modification proposée et signer un avenant précisant les modifications apportées et le cas échéant la diminution ou l'augmentation de prix que celles-ci entraînent.

Lorsque, après le commencement des activités et par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Solkaper, l'un des éléments essentiels de l'activité réservée ne peut être exécuté, le Client en sera informé et se verra proposer : une prestation de remplacement avec remboursement de la différence de prix s'il y a lieu, soit le report des activités à une

date ultérieure. Si Solkaper se trouve dans l'impossibilité de proposer une solution de remplacement ou de report, ou si celles-ci sont refusées par le Client pour un motif valable, Dunkerque Port Center procédera au remboursement des sommes versées pour les activités concernées.

## ARTICLE 10 – ANNULATION

### 10.1 Annulation du fait du Client

Pour les groupes, toute annulation ou baisse significative de participants doit être notifiée par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. Les frais d'annulation sont les suivants : annulation entre 30 jours et 15 jours : 50% du montant dû ; annulation entre 15 jours et 5 jours : 75% du montant dû, annulation à moins de 5 jours : 100% du montant dû.

Pour les visiteurs individuels, les billets ne sont pas remboursables.

Une arrivée retardée ou départ anticipé ne donnera lieu à aucun remboursement.

L'absence de présentation par le Client, d'une pièce d'identité en cours de validité le jour de la prestation, impliquant l'impossibilité pour le Client de participer à la visite, ne donnera lieu à aucun remboursement.

### 10.2 Annulation du fait de Dunkerque Port Center

Dunkerque Port Center se réserve le droit avant le début de chaque activité, d'annuler celle-ci en cas de force majeure ou pour défaut de remplissage. Cette annulation donnera droit à un remboursement intégral des sommes versées pour cette activité.

### 10.3 Annulation du fait de Solkaper (dans le cadre de la prestation Terre & Eau)

Solkaper se réserve le droit avant le début de chaque activité, d'annuler celle-ci en cas de force majeure ou pour défaut de remplissage. Cette annulation donnera droit à un remboursement intégral des sommes versées pour cette activité.

## ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

### 11.1 Responsabilité du Client

Le Client ou le bénéficiaire est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés de son fait, du fait de ses préposés, des personnes placées sous son autorité et des choses dont il a la garde. Il devra veiller également à ce que chaque participant ait souscrit une assurance responsabilité civile pour tous les dommages qu'il pourrait occasionner et en assumera les conséquences en cas de défaillance vis-à-vis de Dunkerque Port Center.

Le Client responsable du groupe ou le Client individuel s'engage lors de la réservation d'une visite du port en bus, à ce que chaque personne du groupe ou lui-même soit muni d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport ; le permis de conduire n'est pas une pièce d'identité) le jour de la prestation.

#### 11.2 Responsabilité de Dunkerque Port Center

Dunkerque Port Center est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du bénéficiaire d'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois Dunkerque Port Center peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est : Soit imputable au Client. Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable. Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables. En aucun cas, Dunkerque Port Center ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets appartenant au Client ou aux participants.

#### 11.3 Responsabilité de Solkaper

Solkaper est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du bénéficiaire d'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois Solkaper peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est : Soit imputable au Client. Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable. Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables. En aucun cas, Solkaper ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets appartenant au Client ou aux participants.

### ARTICLE 12 – RECLAMATIONS

Toutes les réclamations relatives aux conditions de déroulement des prestations réservées doivent être adressées par lettre recommandée à Dunkerque Port Center au plus tard 7 jours après la fin de la prestation. A défaut les prestations dans leur ensemble, seront considérées comme s'étant déroulées dans des conditions satisfaisantes.

### ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité. À défaut, les tribunaux compétents seront saisis. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

### ARTICLE 14 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées par Dunkerque Port Center et/ou ses partenaires concernant les éléments de la prestation ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### ARTICLE 15 – DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques et culturelles, Dunkerque Port Center met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux bénéficiaires.

Dunkerque Port Center a formalisé un document de procédure du traitement des données à caractère personnel. Le Client peut exercer son droit d'accès aux infos collectées.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL.

#### ASSURANCE

Dunkerque Port Center est couvert par une assurance multirisques professionnelle auprès de la compagnie ALLIANZ 1 Cours Michelet, CS 30051 – 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX, dont le Client peut prendre connaissance sur simple demande.