

Préambule

Les présentes conditions générales et particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Retz-en-Valois (OTRV), préalablement à la signature du contrat, notamment, du contenu des prestations touristiques proposées, au séjour, au prix et modalités de paiements et des conditions d'annulation du contrat.

Le contrat est formé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme visées aux articles R211-3 à R211-11 du Code de tourisme et des présentes conditions générales et particulières de vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'OTRV.

Article 1 : Dispositions générales

1.1 Portée

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes conditions générales et particulières s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1^{er} janvier 2021 et annulent et remplacent toutes les versions antérieures proposées.

Les informations descriptives relatives à la prestation touristique proposée par l'OTRV sur les documents remis au client constituent l'information préalable au sens donné par l'article L211-8 du code de tourisme dont la liste des éléments figure à l'article R211-4 du même code et engagent l'OTRV.

Les présentes CGV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTRV et consultables sur le site internet : www.tourisme-villers-cotterets.fr

1.2 Service commercial

Le service commercial de l'OTRV assure la réservation et la vente de toutes prestations de loisirs et d'accueil dans le ressort de l'office de tourisme. Il facilite la démarche des sorties groupes et individuelles, offrant un nombreux choix de prestations et en assure une réservation rapide et sûre. Il est à la disposition de tous types de clientèle pour étudier et chiffrer toute prestation complémentaire, autre visite, repas, etc.

Article 2 : Modalités de réservation

Les réservations de certaines prestations sont soumises à un contingent de places limité. Certains séjours ou prestations sont soumis à un nombre minimum de participants. Si ce minimum n'est pas atteint, le séjour pourra être annulé par l'OTRV.

2.1 Conditions spécifiques aux groupes

Les réservations ne deviennent définitives qu'après réception d'un exemplaire du contrat signé par le responsable du séjour et accompagné du montant de l'acompte prévu, soit 25% (chèque à l'ordre du Trésor public) ou le cas échéant, d'un bon de commande signé.

Aucune réservation ne peut être revendiquée sur simple appel ou correspondance écrite non accompagnée d'un chèque de réservation.

Le contrat est établi sur la base d'un nombre approximatif de participants. Le responsable du groupe communiquera le nombre exact de participants 8 jours avant la date de la prestation. C'est sur ce nombre que sera établie la facturation finale.

Les gratuités obligatoirement comprises dans le prix de la prestation sont : le chauffeur, quelle que soit la taille du groupe et quel que soit le nombre de chauffeurs, le repas du/des chauffeurs est offert. La gratuité de l'accompagnateur du groupe est non systématique.

Pour les groupes scolaires la gratuité est accordée aux auxiliaires de vie, un professeur par classe, et un accompagnateur par tranche de 8 élèves pour les écoles maternelles, ou de 15 élèves à partir de l'école élémentaire.

Un forfait guidage supplémentaire pourra être proposé en fonction du nombre de personnes ou nombre d'enfants.

2.2 Conditions spécifiques aux sorties individuelles

Toutes les sorties individuelles proposées par l'OTRV sont sur réservation et ont un nombre de places limité.

Pour les sorties gratuites, la réservation s'effectue par téléphone, par mail, directement à l'OTRV ou sur la boutique en ligne.

Pour les sorties payantes, la réservation et le paiement s'effectue directement à l'office de tourisme ou sur la boutique en ligne.

Retrouvez notre boutique en ligne sur : boutique.tourisme-villers-cotterets.fr

Article 3 : Prix

Le prix de la prestation touristique est celui en vigueur au moment de la consultation par le client et correspond au prix toutes taxes comprises (TTC).

Les prix de la brochure n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors de la réservation, toutes situations économiques pouvant en effet influencer sur les tarifs.

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus lors de la réservation.

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

Ne sont pas inclus les dépenses personnelles et le transport.

3.1 Frais supplémentaires

Des frais de dossier peuvent également être perçus par l'OTRV. Ceux-ci correspondent aux frais liés à la réservation, du devis jusqu'à la facturation. Le montant de ces frais de dossier sera mentionné dans le devis.

3.2 Modalités de paiement

Pour les sorties individuelles, le paiement s'effectue directement sur la boutique en ligne ou à l'office de tourisme par chèque à libeller à l'ordre du Trésor Public, espèces et carte bancaire.

En cas de réservation en ligne, le paiement du prix de la prestation s'effectue en intégralité sur le site de l'OTRV.

En cas de réservation en boutique, la totalité du règlement du prix de la prestation est exigé à la réservation.

Pour les réservations groupe, un contrat est formé lorsqu'un acompte est perçu (par chèque à l'ordre du trésor Public) représentant 25 % du prix total de la prestation, incluant les frais de dossier. Le solde du prix est dû au plus tard 30 jours à réception de la facture. Le paiement s'effectue par chèque à libeller à l'ordre du Trésor Public, virement ou mandat.

Article 4 : Contrat

4.1 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18, 2° 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 touristique proposée par l'OTRV.

4.2 Modifications

Conformément aux articles R211-5 et L211-9 du Code du tourisme, l'OTRV se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au client par écrit, et avant la conclusion du contrat.

Toute demande de modification de la part du client avant la prestation doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'OTRV (et pourra entraîner d'éventuels frais supplémentaires et frais de dossier).

Toute demande de modification non expressément acceptée par l'OTRV et qui ne donne pas lieu à un avenant au contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation.

En cas de modification unilatérale d'une prestation touristique portant sur un élément essentiel du contrat, telle une hausse du prix de plus de 8%, de la part de l'OTRV ou de

l'un de ses prestataires, l'OTRV s'engage à en informer rapidement le responsable de séjour.

Dans ce cas, le client peut soit :

- Accepter le séjour modifié en signant un avenant au contrat,
- Résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

Conditions d'annulation

Toute demande d'annulation totale ou partielle à l'initiative du client d'une prestation réservée doit être notifiée soit

- par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : Office de tourisme Retz-Valois – 6, place Aristide Briand – 02600 Villers-Cotterêts
- par courriel à ot@retzenvalois.fr pour les sorties individuelles et groupe@retzenvalois.fr pour les sorties groupe

Il ne sera procédé à aucun remboursement dans les cas suivants :

- Non présentation du client quelle que soit la prestation groupe ou individuelle.

Pour les groupes, les frais de résolution, correspondant à un pourcentage du montant total de la prestation hors frais de dossier, sont payés par le client à l'OTRV et viennent le cas échéant s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le client au titre de la réservation dans les conditions suivantes :

Délai d'annulation intervenant avant le début de la prestation
Non présentation du client
Annulation intervenant moins de 2 jours avant la prestation
Annulation intervenant dans un délai de 7 jours avant la prestation
Annulation intervenant dans un délai de 15 jours avant la prestation

Si le client a souscrit un contrat d'assurance annulation, il appartiendra au client d'en obtenir remboursement directement auprès de son assureur.

Pour les prestations groupe, en cas de force majeure (décès, maladie, ...) et sur justificatif, une solution de remplacement pourra être proposée. Aucun remboursement ne sera effectué si les alternatives proposées ne conviennent pas.

Pour les prestations individuelles, l'office de tourisme se réserve le droit de rembourser la sortie en cas d'annulation du fait du client uniquement pour causes de force majeure.

Annulation du fait de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du tourisme, l'OTRV a la possibilité d'annuler la réservation sans frais, avant le début de la prestation :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué au plus tard 7 jours pour les groupes et 1 jour pour les sorties individuelles, avant le début de la prestation
- S’il est empêché de fournir la prestation pour cause de force majeure, en raison de circonstances exceptionnelles, imprévisibles et inévitables

Dans ces hypothèses, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués sans pouvoir donner lieu à indemnisation supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans tous les autres cas, l’annulation unilatérale par l’OTRV d’une prestation touristique réservée donne lieu à remboursement des sommes versées.

Ces dispositions ne s’appliquent pas, lorsqu’est conclu un accord amiable ayant pour objet, l’acceptation par le client d’une prestation de substitution proposée par le service de l’OTRV.

Conditions particulières liées à la pandémie de Covid-19

Dans le cadre d’une décision gouvernementale, préfectorale, sanitaire, ne rendant pas possible la réalisation de la prestation (restrictions de circulation, confinement, fermeture des frontières...) ou d’une contamination au COVID-19 d’une des personnes devant prendre part à la sortie, l’office de tourisme s’engage à proposer un avoir au client ou procéder à un remboursement.

4.3 Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n’a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d’en obtenir un accusé de réception, informer l’OTRV de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

L’OTRV informera du coût réel de la cession dont le montant ne pourra excéder la somme de 50 euros.

Article 5 : Responsabilité

5.1 Responsabilités de l’Office de tourisme

Conformément à l’article L211-16 du Code du tourisme, l’OTRV est responsable de plein droit à l’égard du client ou du bénéficiaire de la bonne exécution des services prévus au

contrat. Il est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui des obligations découlant des présentes conditions de vente.

Toutefois, l'OTRV peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est soit :

- Imputable au client ou bénéficiaire,
- Imputable à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

5.2 Responsabilité du client

Il appartient au client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit sont exactes et complètes lors de la réservation et lors de l'achat. Pour le bon suivi de son dossier, il incombe au client de contacter et d'informer l'OTRV le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies.

L'OTRV ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Afin de garantir le bon déroulement de la prestation, le client devra respecter les lieux de rendez-vous et horaires indiqués.

En cas de retard du client, ce dernier prendra toutes précautions pour prévenir l'OTRV dans les plus brefs délais par téléphone au 03 23 96 55 10.

Pour les prestations groupe, pour tout retard au-delà de 30 minutes du fait du client, la visite est soit écourtée, soit une majoration basée sur le taux horaire de la rémunération du guide sera facturée en sus au client. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Conditions particulières liées à la pandémie de Covid-19

Lors de la prestation, le client s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place par l'état, par le prestataire et par l'office de tourisme : gestes barrière, port du masque obligatoire, distanciation sociale, etc.

En cas de non-respect des mesures et protocoles sanitaires mis en place, le client pourra se voir refuser l'accès à la prestation sans aucun recours de remboursement.

Assurance

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

L'OTRV ne propose pas au client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance multirisques ou annulation. Il est recommandé au client de vérifier s'il bénéficie de ces garanties auprès de l'assureur de son choix. Il appartiendra au client de contacter son assurance en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Informations relatives à l'ORTV

Raison sociale : Office de tourisme Retz-en-Valois

Forme juridique : EPCI

N° SIRET : 200 071 991 00042

Code APE : 7990Z

N° Immatriculation ATOUT France : IM002180001

Assurance RCP

L'ORTV a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle n°0R205559 auprès de la compagnie AREAS DOMMAGES – 47-49 Rue de Miromesnil – 75008 Paris par l'intermédiaire de de PARIS NORD ASSURANCES SERVICES, 159 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris, afin de couvrir les conséquences de la RCP que l'ORTV peut encourir.

Garantie Financière

L'ORTV justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'APST 15 avenue Carnot 75017 – Paris, conformément au Code du tourisme, qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, etc.) en cas de défaillance financière de l'ORTV.

Article 6 : Réclamations – Médiateur du tourisme

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée soit

– par mail à ot@retzenvalois.fr pour les sorties individuelles
ou groupe@retzenvalois.fr pour les prestations groupe

– par courrier à Office de tourisme Retz en Valois – 6, place Aristide Briand – 02600 Villers-Cotterêts, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17, et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Article 7 : Données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné notamment à gérer la relation commerciale dans le cadre de la fourniture des prestations touristiques, prospection et l'élaboration de statistiques.

Les types d'informations recueillies sont les coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse, etc.).

Les destinataires des données sont le personnel habilité de l'office de tourisme, des services administratifs de la CCRV ainsi que leurs responsables hiérarchiques, les éventuels sous-traitants dans le respect de la réglementation française.

Les données sont conservées pendant un délai de 3 ans.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, toute personne bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Pour l'exercice de ces droits, le client pourra contacter le Délégué à la protection des données désigné par la CCRV à l'adresse suivante : dpo@retzenvalois.fr ou par courrier à Communauté de Communes Retz-en-Valois – 9, Rue Marx Dormoy- 02600 Villers-Cotterêts.