

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OFFICE DE TOURISME VEXIN EN PAYS DE NACRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2024

Art.1^{er} – PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 du code du tourisme et membre du réseau ADN Tourisme, et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1^{er} juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre et qui forme, avec les conditions générales de vente prévues aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme et les présentes conditions générales et particulières de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art.2 – DÉFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre, organisme local de tourisme, membre du réseau ADN Tourisme, et qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention : la Communauté de communes des Sablons et la Communauté de communes du Vexin-Thelle.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 du code du tourisme.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse ou aux adresses : <https://tourisme-vexin-nacre.fr/>

Art.3 - INFORMATION PRÉALABLE OU PRÉCONTRACTUELLE

3.1 – PORTÉE

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens

donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

3.2 - MODIFICATIONS

Le Vendeur se réserve toutefois 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, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

3.3 - PRIX

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).

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

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le site ou sur le document d'information préalable.

3.4 – TAXE ADDITIONNELLES

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du Client, en supplément du prix indiqué sur le bon de commande (clientèle groupe), bon d'échange (clientèle individuelle).

3.5 – FRAIS DE DOSSIER

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du canal de distribution du Vendeur.

3.6 – PRIX DÉFINITIF

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

Art.4 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Art.5 – RÉVISION DU PRIX

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date. Le prix pourra toutefois être modifié après la signature du contrat entre le Vendeur et le Client pour les motifs suivants :

- Modification du prix du transport du passager en raison d'une modification du coût du carburant ou de toute autre source d'énergie nécessaire au transport,
- Modification des taxes ou redevances imposées par un tiers au contrat (taxe touristique, taxe de séjour, taxe d'atterrissage, taxe aéroportuaire, TVA, taxe environnementale...)
- Modification des taux de changes en rapport avec le contrat.

La modification sera spontanément justifiée auprès du client qui la subit et le client en sera informé au moins 20 jours avant le début de la prestation. En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

Art.6 - RESPONSABILITÉ DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent également en cas de prestation de voyage liée telle que définie à l'article L. 211-2 II du Code du tourisme, toutefois sans jamais engager la responsabilité de plein droit de l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre : dans le cadre d'une prestation de voyage liée, le client ne bénéficie d'aucun des droits applicables au forfait résultant de la Directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, chaque prestataire de service étant responsable de la bonne exécution contractuelle de son service. Le client bénéficiera uniquement d'une protection contre l'insolvabilité.

Art.7 – PROCESSUS DE RÉSERVATION EN LIGNE

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne le ou les Prestations touristiques de son choix et les place dans son panier d'achat.
- Après validation du panier d'achat, le Client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.

- Le Client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.
- Un premier « clic » permet au Client de valider les termes du Contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales et particulières de vente.
- Un second « clic » du Client, reconfirmant l'acceptation de ce dernier, permet au Client de valider les modalités de paiement du prix.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat, le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat.

Art.8 – PROCESSUS DE RÉSERVATION HORS LIGNE

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente.

La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-après.

Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque le client

communiqués ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone au Vendeur, soit dans un point de réservation physique du Vendeur. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 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 touristique proposée par le Vendeur.

Art.10 – PAIEMENT

Sauf en cas de réservation en ligne où le paiement de l'intégralité du prix peut être exigé lors de la réservation, la réservation devient ferme et définitive et le Contrat formé lorsqu'un acompte représentant au moins 25% du prix total de la Prestation touristique est perçu par le Vendeur. Le solde du prix est dû au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique. En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Le Client n'ayant pas versé la totalité du prix de la Prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 16 ci-après.

Enfin, et conformément à l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les Locations de vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant la remise des clés.

Art.11 - BON D'ÉCHANGE

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise de ce bon d'échange au Partenaire par le Client n'est plus obligatoire. A son arrivée, le Client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Art.12 – ARRIVÉE

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art.13 – DURÉE

Le Client signataire du Contrat, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le Contrat.

Art.14 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le Client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.15 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard (i) 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, (ii) 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou (iii) 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.16 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et

qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

- Groupe constitué ou individuel au sein d'un groupe

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	Frais de dossier non remboursable 10 €
À 30 jours	30 %
De 29 à 16 jours	50 %
De 15 jours au jour de la prestation	100 %
Non présentation	100 %

Les frais de résolution sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au Contrat. Dans ce dernier cas toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. De la même façon, en cas de solution paiement mise en place par un organisme tiers à la demande du Client, les frais monétaires liés à cette solution de paiement et dus à cet organisme tiers ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.17 - INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme

prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

Art.18 - CESSION DE CONTRAT

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique. Le Vendeur communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le Partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par le Vendeur. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art.19 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX HÉBERGEMENTS

19.1 – CAPACITÉ

Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis au Vendeur.

19.2 - DÉPOT DE GARANTIE ET ÉTAT DES LIEUX

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au

départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine.

Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

19.3 - PAIEMENT DES CHARGES

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

19.4 – HÔTELLERIE

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

Art.20 - ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler une activité prévue au Contrat si celui-ci est empêché de fournir cette activité en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, ainsi qu'il est dit à l'article 15 ci-avant.

Dans la même situation de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Vendeur peut également, avec l'accord du Client sauf en cas de modification mineure ainsi qu'il est dit à l'article 14 ci-avant, substituer l'activité d'origine par une autre activité. Dans ce second cas toutefois, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement.

Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité d'aucune sorte. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

Art. 21 – ANIMAUX

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non Séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 22 – ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Le Vendeur met à la disposition du Client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance ; le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis au Client en même temps que le document d'information préalable. Le Vendeur est

assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Art. 23 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48 heures ouvrées. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du Vendeur dans les 48 heures suivant l'arrivée.

Art.24 - MÉDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Art.25 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 26 - DONNÉES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé 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 Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au

regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité et données personnelles, accessible à l'adresse suivante :

<https://tourisme-vexin-nacre.fr/mentions-legales/> et sur demande auprès du Vendeur.

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

Art. 27 - USAGE DE LA LANGUE FRANCAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 28 - DROIT APPLICABLE

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

IDENTITÉ DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIÈRE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : OFFICE DE TOURISME VEXIN EN PAYS DE NACRE

Forme juridique : EPIC

N° SIRET : 528 828 536 000 29

Code APE : 7990Z

N° d'immatriculation ATOUT FRANCE : IM060200002

Adresse : 51, rue Roger Salengro 60110 Méru

Téléphone : 03 44 84 40 86

Assurance RCP : le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n°0004 auprès de GROUPAMA assurance (60 Bd Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45166 OLIVET CEDEX) afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

Garantie financière : le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA assurance (60 Bd Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45166 OLIVET CEDEX) qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Art. 1 – RESPONSABILITÉ

L'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et applique les obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre est responsable selon l'article L211-16 du Code du tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de

recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

Dans tous les cas, avec un motif indépendant de la volonté de l'Office de Tourisme, il ne sera procédé à aucun remboursement mais une prestation de substitution sera proposée au client sous réserve d'autorisation et de disponibilité des sites concernés. L'acceptation par le

client de la prestation de substitution ne donnera droit à aucune indemnité supplémentaire de quelque type que ce soit. Cette acceptation sera faite dans la mesure du possible par écrit par le service Groupe ou par le guide sur place en cas de changement de dernière minute.

Le client peut refuser la contreproposition d'une valeur similaire voire plus chère à condition que ce refus soit signifié par écrit, daté et signé. Le refus du client engendrera le remboursement de la prestation non réalisée sans qu'il puisse être reproché à l'Office de Tourisme la condition d'annulation du fait de l'organisateur, ou réclamé une autre contrepartie ou pénalité de quelque type que ce soit.

Art.1 bis – INFORMATION

L'Office de tourisme est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 17h30, fermé le mardi. Ouvre également les samedis de 14h à 17h30 d'avril à septembre. Tél. : + 33 (0)3 44 84 40 86. En cas d'urgence, en dehors des horaires d'ouverture, composez le numéro ci-dessus. Les conditions particulières de vente concernent : l'hébergement, les séjours tout compris, les produits secs tels que visites guidées, randonnées, animations, activités. Elles s'adressent aux publics de groupes (à partir de 20 personnes). Les brochures, catalogues, flyers, tous types de supports promotionnels ainsi que le site internet constituent l'offre préalable visée par les conditions générales et particulières de vente ci-contre et elles engagent l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre.

Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées à la connaissance du client, par l'Office de tourisme avant la conclusion du contrat.

Art.2 – DROIT À L'IMAGE

En étant présents sur une des manifestations, les clients sont susceptibles d'être pris en photo. Sans refus écrit de leur part, il est considéré qu'ils sont implicitement d'accord pour être pris en photo et que l'équipe de l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre est autorisée à utiliser et à diffuser cette prise de vue dans tous types de supports jugés

utiles à la promotion, valorisation et information du territoire.

Art.3 – DURÉE DE LA PRESTATION

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour et de l'excursion.

Art.4 – FRAIS DE DOSSIER

Toute proposition de prestations du service groupes de l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre fait l'objet d'un devis ou bon de commande écrit. Un forfait est la combinaison d'au minimum deux prestations de natures différentes. Des frais de dossier sont mentionnés lors de l'envoi du devis ou du bon de commande et facturés une fois pour l'ensemble du dossier selon le barème de 10 € TTC par dossier.

En cas d'annulation, les frais de dossier ne sont pas remboursables, ni remboursés. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30 % du prix du séjour et un exemplaire du devis signé par le client, ont été retournés à l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre avant la date limite figurant sur le contrat.

Art.5 – PRIX ET GRATUITÉ

Le prix de la prestation touristique, affiché sur le site, sur le devis ou la brochure préalable et remis par le vendeur au client, est celui en vigueur au moment de la consultation du client.

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le vendeur lors de la réservation. Les prix comprennent exclusivement les prestations décrites dans les programmes, ils sont fixés de manière définitive au jour de la signature du contrat de réservation et établis en euros.

Les tarifs sont annoncés toutes taxes comprises (TTC), en fonction des prestations souscrites, du nombre de participants et en cas d'hébergement, du nombre de nuitées.

Les prix présentés dans les documents (devis, contrats ou brochures) ne comprennent pas les assurances facultatives, les dépenses à caractère personnel, le transport, les options ou suppléments.

Les tarifs mentionnés dans la brochure sont valables à partir du 1er janvier 2024. Ces prix pourront être revus par l'Office de Tourisme, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations qui peuvent survenir à la suite d'une augmentation de taxes ou de redevances (notamment la taxe de séjour, la taxe sur la valeur ajoutée) ou la décision d'un prestataire de revoir ses conditions en cours de saison.

Le prix ne pourra être augmenté par l'Office de Tourisme au cours des 30 jours qui précéderont la date de commencement des activités réservées.

La gratuité est systématiquement accordée au conducteur de bus/car pour les groupes, sauf indication contraire.

Entre J-30 et J-15, si le nombre de participants est réduit, les conditions d'annulation ci-dessous seront appliquées. Si le nombre de participants est augmenté, la facturation prendra en considération l'augmentation du nombre de participants. Une facture complémentaire en fonction de la quantité communiquée sera transmise.

Les programmes sont soumis aux jours et heures d'ouverture des sites en semaine, un supplément tarifaire pourra être appliqué pour des visites se déroulant le dimanche, les jours fériés et en langues étrangères. Ces suppléments seront mentionnés dans les documents de vente. Des frais supplémentaires, liés à une conjoncture économique défavorable, pourraient contraindre les prestataires proposés par le vendeur à une augmentation de leurs tarifs en cours d'année. Cette augmentation pourra être repercutée au client.

Art.6 – RÉSERVATIONS TARDIVES

En cas d'inscriptions tardives moins de 30 jours avant le début du séjour ou de l'excursion, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Art.7 – RÈGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser à l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre, sur présentation de la facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursion, séjour, circuit...) et présenter la liste nominative des membres du groupe, selon la prestation choisie.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage, sa visite ou son excursion. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Pour les établissements publics, le règlement devra être fait au maximum 30 jours après la prestation.

Art.8 – BONS D'ÉCHANGE - CARNET DE ROUTE

Dès réception du solde, l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre aux prestataires lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour, sa visite, son excursion ou son circuit. Toute modification apportée par le client aux conditions de prestation (séjour, visites, excursions) et entraînant des frais supplémentaires devra être réglée directement par le client aux prestataires. Le client fournit à l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre le téléphone portable du responsable du groupe pour toute urgence éventuelle le jour J.

Art.9 – ARRIVÉE

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement les prestataires dont l'adresse et le téléphone figurent sur les bons d'échange et l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre en semaine ou le numéro de téléphone du Guide.

Art.10 – ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par écrit auprès de l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre à l'adresse suivante : reservation@tourisme-vexin-nacre.fr.

L'Office de tourisme accusera par courrier électronique, la bonne réception de la demande d'annulation et transmettra le montant des frais y afférant.

Après acceptation de l'annulation et règlement des frais correspondant, le client recevra par courrier électronique une confirmation d'annulation.

En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par l'Office de tourisme, cela signifiera que l'annulation n'a pas été prise en compte. Il appartient donc dans

tous les cas au client de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier (10 € TTC par dossier), les retenues suivantes :

Pour un individuel au sein d'un groupe ou pour un groupe complet :

- Plus de 30 jours avant le début des prestations : frais de dossier non remboursables,
- Annulation à 30 jours avant le début du séjour : 30 % du prix du séjour,
- Annulation entre le 29ème et le 16ème jour inclus : 50 % du prix du séjour,
- Annulation entre le 15ème jour et le jour de la prestation : 100 % du prix du séjour,
- En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art.11 – INTERRUPTION DU SÉJOUR

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Art.12 – ASSURANCES

Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage, séjour et visites (forfaits/circuits...). Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance / le rapatriement, les conséquences d'annulation. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. Chaque client peut prendre contact avec son assurance pour être couvert durant son circuit et déplacement. En cas de souscription, le client en informera le service Groupe et transmettra la copie de l'attestation. Le client est responsable de tous dommages survenant de son fait.

Art.13 – HÔTELS

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un

supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

Art.14 – MENUS

Les menus proposés dans le descriptif sont donnés à titre indicatif et sont des menus types. D'autres menus de qualité équivalente peuvent être proposés par le prestataire.

Pour les groupes, le choix du menu doit être identique pour l'ensemble des participants sauf exception d'un régime ou d'une intolérance, ainsi, d'autres menus de qualité équivalente peuvent être proposés par le prestataire. Il devra être communiqué à l'Office de Tourisme au minimum 15 jours avant la prestation afin de pouvoir être pris en compte par le restaurateur.

Art.15 – INFORMATIONS PRATIQUES OBLIGATOIRES ET RECOMMANDÉES

• RANDONNÉES, BALADES À PIED

Prévoir des chaussures de marche et vêtements appropriés à ce type de prestation, et adaptés aux conditions climatiques (vêtement de pluie, crème solaire, lunettes...).

Vérifier auprès de l'équipe de l'Office de tourisme avant l'inscription si les circuits sont adaptés à tous et à tous les âges. Certaines peuvent ne pas être accessibles à tout public, même si les prestations proposées par l'équipe de l'Office de tourisme de Vexin en Pays de Nacre s'attachent à satisfaire le plus grand nombre. Une collation prévue par le client (tirée du sac) ainsi qu'une bouteille d'eau sont fortement conseillés.

• VISITE D'ENTREPRISES EN ACTIVITÉ

Les visites d'entreprises en activité sont souvent conditionnées aux horaires de travail et aux mouvements liés à l'activité humaine et matérielle de ces structures.

Pour des raisons de sécurité, les jours et horaires sont imposés par les entreprises et il n'est en aucun cas possible d'y déroger.

Il est obligatoire de suivre les consignes de sécurité délivrées par le responsable de la structure et celles délivrées par votre guide. Les enfants mineurs accompagnants des adultes sont placés sous leur responsabilité. Tout défaut de comportement ou comportement dangereux entraîne l'exclusion de la visite. Les animaux sont interdits. Il est interdit de fumer. Il est

demandé une tenue vestimentaire adaptée et des chaussures fermées, sans talon au risque de ne pas pouvoir participer à la visite. Il pourra être demandé par précaution de porter un casque.

- **VISITE DE MONUMENTS RELIGIEUX**

Si du fait d'une cérémonie religieuse, une église ne pouvait pas être visitée de l'intérieur, l'Office de tourisme ne pourra pas être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite ; cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

Art.16 – ACCESSIBILITÉ DES VISITES ET DES SITES

D'une manière générale, certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et sa capacité. Certaines excursions peuvent être ardues pour des personnes en difficulté physique. Ces excursions sont notifiées au client. Certains sites ne proposent pas de toilettes visiteurs. Certains sites vous demanderont de signer leur règlement intérieur et/ou règles de sécurité à respecter durant la visite. Des conditions climatiques exceptionnelles, des mouvements sociaux ou des questions de sécurité peuvent empêcher l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre de fournir la prestation prévue dans le contrat.

Art.17 – VISITES GUIDÉES ET GUIDES-CONFÉRENCIERS

Certains des programmes proposés par l'Office de tourisme incluent les services de guides-conférenciers. Certaines visites ne comprennent pas le tarif du guide qui vient en supplément du droit d'entrée sur le site. Le client s'entend avec son conseiller pour vérifier et confirmer les prestations et tarifs. Certaines visites de sites, d'entreprises en activité ou certaines animations ne peuvent être réalisées qu'avec un nombre de visiteurs restreints pour des raisons de sécurité et de bien-être du groupe au cours de la visite ou animation. Le conseiller en avise préalablement le client. En tout état de cause, au-delà de 30 participants, un deuxième guide est obligatoire et fera donc l'objet d'une facturation supplémentaire à la prestation initiale.

Art.18 – RETARD LE JOUR DE L'ARRIVÉE

Tout retard éventuel devra être indiqué au prestataire concerné, au plus tard 1 heure avant l'horaire indiqué sur le contrat des prestations prévues. Les visites seront, ainsi, réalisées en totalité ou écourtées ou encore annulées en fonction de la disponibilité du guide, des possibilités d'horaires des visites des musées, monuments et sites. L'Office de tourisme ne saurait être, en aucun cas, tenu responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait du retard du client. Les prestations non consommées dues à ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art.19 – TRANSPORT

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client.

Article 20 – SCOLAIRES, CENTRES DE LOISIRS, CENTRES AÉRÉS

Les scolaires, les enfants, les centres de loisirs sont sous la responsabilité des enseignants et/ou animateurs. La discipline est assurée par les enseignants, le personnel scolaire d'encadrement, les parents accompagnants et les animateurs.

Art.21 – ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne physique d'acquiescer les prestations proposées par l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales et particulière de vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre.

Art.22 – CIRCONSTANCES SANITAIRES EXCEPTIONNELLES - ADAPTATION

Des circonstances sanitaires exceptionnelles de type "Covid 19" pourront amener le vendeur et ses partenaires à mettre en place des conditions de visites particulières qui ne pourront en aucun cas être refusées par le client, sous peine de refus de vente de la part du vendeur :

- Limitation du nombre de participants en adéquation avec

les obligations préfectorales et les préconisations des partenaires,

- Port du masque obligatoire (non fourni par l'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre ou ses prestataires) pendant la durée complète des visites et lors des déplacements dans la salle de restauration,
- Désinfection régulière des mains par l'utilisation de gel hydro alcoolique,
- Respect de la distanciation sociale pendant la durée totale du séjour.

Art.22 bis – CIRCONSTANCES SANITAIRES EXCEPTIONNELLES - ANNULATION OU REPORT DES PRESTATIONS

L'Office de tourisme Vexin en Pays de Nacre ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'annulation d'une ou plusieurs prestations au titre de ces circonstances sanitaires exceptionnelles et proposera au client un report des prestations réservées. Les sommes versées pourront alors faire l'objet d'un avoir. Dans le cas du non-report des prestations annulées, le client pourra demander le remboursement des sommes versées sans pour autant prétendre au paiement d'une indemnité.

IDENTITÉ DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIÈRE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : OFFICE DE TOURISME VEXIN EN PAYS DE NACRE

Forme juridique : EPIC

N° SIRET : 528 828 536 000 29

Code APE : 7990Z

N° d'immatriculation ATOUR FRANCE : IM060200002

Adresse : 51, rue Roger Salengro 60110 Méru

Téléphone : 03 44 84 40 86

Assurance RCP : le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n°0004 auprès de GROUPAMA assurance (60 Bd Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45166 OLIVET CEDEX) afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

Garantie financière : le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA assurance (60 Bd Duhamel du Monceau - CS 10609 - 45166 OLIVET CEDEX) qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.