

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1^{er} juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 ; décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 et arrêté du 1^{er} mars 2018.

Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente (intitulé « Devis »). Quel que soit le mode de réservation de ses prestations liées de voyage, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente, des présentes Conditions spécifiques, ainsi que du descriptif de la ou des prestation(s) choisies(s). Le client doit être âgé de plus de 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Le client reconnaît également avoir pris connaissance, avant la confirmation de la réservation des prestations de voyage, des formulaires d'information standard « Annexe 1 - partie D » et « Annexe 2 - partie C » disponibles à la fin des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas (dénommé « Organisateur ») pourra modifier le contenu des présentes Conditions Particulières de Vente, qui sont à jour au moment de leur remise au client. Les dispositions mentionnées ci-dessous annulent et remplacent toute information antérieure.

DÉFINITION :

L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas est une association régie par la loi de 1901, dont le siège social est situé 31 avenue Jean Jaurès à Jouy-en-Josas (78350) - 01.39.56.62.69 - officedetourisme@jouy-en-josas.fr.

Il est immatriculé n° IM078170007, auprès d'Atout France - Siret 41309750200020 - NAF 7990 Z - TVA intracommunautaire FR51413097502.

Garantie financière déposée auprès de : Groupama Assurance-Crédit & Caution - 132, rue des 3 Fontanot 92000 Nanterre.

Assureur : SMACL Assurances - 141, avenue Salvador Allende CS 20000 79031 Niort Cedex 9 - 05.49.32.56.56 - associations@smacl.fr.

RESPONSABILITÉ :

L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas assure la réservation et la vente de tout type de prestations de loisirs et de services touristiques sur ou profitant à sa zone de compétence. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

L'Organisateur est l'unique interlocuteur du client et a la responsabilité de plein droit de l'exécution du contrat. Toutefois, la modification et/ou l'annulation est possible de la part des 2 parties selon les conditions décrites ci-dessous.

L'Organisateur répond devant le client des obligations découlant des conditions de vente contractuelles et ne peut être tenu pour responsable si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable, soit au fait d'un tiers étranger (Art L211-17).

Le client conserve sa responsabilité propre, au titre du groupe et à titre individuel, quant au respect des lois en vigueur (santé et sécurité publiques, code de la route, etc..) et se doit d'avoir souscrit lui aussi à un contrat d'assurance responsabilité civile pour son groupe.

PRIX :

Les prix applicables sont fixés à partir de nos barèmes, en vigueur à la date de la commande.

Les prix comprennent toutes les prestations indiquées dans le descriptif de chaque excursion, circuit ou activité, les taxes, frais et redevances (ou leur indication s'ils ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat).

Les prix sont valables dans la limite du délai indiqué sur le devis.

Les fluctuations d'ordre économique ou monétaire peuvent influencer sur les tarifs, sans engager la responsabilité de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas qui s'efforcera d'informer son client par écrit, dans un délai minimal de 20 jours avant le début de la prestation. Pour toute hausse supérieure à 8% du tarif initial, le client peut annuler sa réservation, sans frais.

La modification du nombre de participants par le client peut entraîner la révision des conditions tarifaires et de réalisation des prestations de services. Si la variation du nombre de participants est supérieure à 10 %, l'Organisateur peut proposer des conditions différentes, par avenant au contrat. Cette proposition ne libère pas le client de son engagement d'origine et en cas de refus des nouvelles propositions engage les frais d'annulation exposés ultérieurement dans ce document, pour l'ensemble du groupe.

CONDITIONS DE RÉSERVATION :

Le contrat de vente n'est validé qu'à la signature du Devis, accompagné du règlement d'un acompte pour une inscription entre 16 et 30 jours avant le début de la prestation, ou de la totalité du montant du dossier dans le cas d'un engagement moins de 16 jours avant le commencement du service de voyage. Le versement du solde permet d'adresser au client les documents nécessaires à l'accomplissement du service de voyage, notamment les plans de stationnement ou les bons d'échange (selon les sites) dont un exemplaire est à remettre au prestataire local désigné.

Le client doit impérativement communiquer à l'Organisateur le nombre exact et définitif de participants, et ceci 30 jours avant le début de la prestation. Passé ce délai, l'Organisateur ne tiendra plus compte des désistements éventuels et ne sera tenu à aucun remboursement de trop perçu.

• Pour les organismes publics :

Le contrat de vente n'est validé qu'à la signature du Devis, accompagné du bon de commande édité par le client. Seront alors transmis les documents nécessaires à l'accomplissement du service de voyage, notamment les plans de stationnement ou les bons d'échange (selon les sites) dont un exemplaire est à remettre au prestataire local désigné.

Le client doit impérativement communiquer à l'Organisateur le nombre exact et définitif de participants, et ceci 7 jours avant le début de la prestation. Passé ce délai, l'Organisateur ne tiendra plus compte des désistements éventuels et ne sera tenu à aucun remboursement de trop perçu.

CONDITIONS DE RÈGLEMENT :

Un acompte de 30% est exigé 30 jours avant le début de la prestation. Le solde du dossier devra être réglé, au plus tard, 15 jours avant le début de la prestation. Si des participants s'ajoutent entre le paiement du solde et le jour de la prestation, le complément à verser sera calculé et demandé le jour même de la prestation.

En cas de défaut de règlement 15 jours avant le début de la prestation, l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas se réserve le droit d'annuler tout ou partie de la commande.

En cas de non-paiement intégral, le jour même de la prestation, le contrat sera résolu, et ce de plein droit et sans aucune formalité. Les acomptes versés demeureront acquis à titre de premier dommage intérêt et sous réserve de tout autre.

Les versements peuvent être effectués par chèque à l'ordre de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas ; en espèces au bureau d'accueil ou auprès du représentant de l'Organisateur le jour de la prestation ; par virement bancaire selon les coordonnées bancaires indiquées sur la facture qui sera éditée.

Par ailleurs, le client s'engage à régler sur place ou à réception de facture après prestation tout supplément non prévu initialement.

• Pour les organismes publics :

Les clients sous statut d'organisme public (type CCAS, par exemple) ont un délai de règlement de l'intégralité du dossier de 30 jours après la réalisation de la prestation, sous réserve de fournir un bon de commande lors de l'acceptation du Devis.

Le versement sera effectué par mandat administratif selon les coordonnées bancaires indiquées sur la facture qui sera éditée.

Par ailleurs, le client s'engage à régler sur place ou à réception de facture après prestation tout supplément non prévu initialement.

MODIFICATION DE RÉSERVATION :

Avant la signature du devis par les 2 parties, le client conserve la possibilité de modifier sans frais les éléments des prestations demandées.

L'Organisateur se réserve le droit de modifier les éléments du contrat de vente et en informera le client par écrit. Si les modifications sont notifiées moins de 15 jours avant la date de début de la prestation, le client peut soit accepter les modifications, soit résilier le contrat et obtenir le remboursement immédiat des sommes versées. Dans le cas de l'acceptation des modifications par le client, un avenant est édité et signé par les deux parties. Cet avenant rétablit alors les éléments de facturation au crédit du client sur le solde restant à verser ou par remboursement sous 15 jours du trop-perçu.

Toute modification de date ou de contenu de la part du client ne peut être garantie et s'effectuera sous réserve de disponibilités. La demande devra être notifiée par le client au plus tard 15 jours avant le début de la prestation. Si ce délai est respecté, aucun frais de modification ne vous sera généralement demandé, à l'exception des frais déjà engagés par l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas, non modifiables, non annulables et/ou des conditions particulières de ses partenaires sous-traitants.

En cas de modification de réservation à moins de 15 jours avant le début de la prestation ou en cours d'exécution du contrat, et sur demande du client, ce dernier sera facturé du supplément de prestation calculé à partir du barème ayant servi de base à la réservation. La prestation initialement prévue ne donnera lieu à aucun remboursement.

Toute modification de la réservation initiale devra être formulée par mail à officedetourisme@jouy-en-josas.fr qui traitera cette demande dans les meilleurs délais.

CONDITIONS DE CESSION DU CONTRAT DE VENTE :

Le client peut céder son contrat de vente à une autre personne morale ou physique, au coût réel supporté par l'Organisateur, moyennant un préavis de 15 jours, sans frais supplémentaire. Le client et le repreneur avertissent séparément l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas par écrit en indiquant l'ensemble des coordonnées du nouveau souscripteur auquel un nouveau contrat sera proposé. La cession ne sera valide et effective qu'après la validation du nouveau contrat par le repreneur.

CONDITIONS D'ANNULATION :

• Du fait du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment avant le début de la prestation. Toute demande d'annulation doit parvenir à l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas par mail à officedetourisme@jouy-en-josas.fr afin d'être prise en considération et confirmée par retour.

L'annulation deviendra définitive dès acceptation de la part de l'Organisateur. Elle donnera lieu, sous réserve des frais déjà engagés par ce dernier et/ou des conditions particulières de ses partenaires sous-traitants, à la facturation d'un montant variable selon le délai restant avant le début de la prestation.

Frais exigés selon le délai d'annulation :

- plus de 90 jours avant le début de la prestation : sans frais et remboursement de l'intégralité des sommes versées ;
- de 90 à 15 jours avant le début de la prestation : 25% du montant total du dossier ;
- moins de 15 jours avant le début de la prestation : 100% du montant total du dossier ;
- en cas de non présentation de tout ou partie du groupe le jour de la prestation : 100 % du montant total du dossier.

Le client a le droit de résilier le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Toute interruption de circuit ou de service en cours de prestation, par la volonté du client, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Tout client se présentant après l'horaire de la prestation + 15 minutes sera considéré comme « No Show » et non remboursé, quel que soit le motif de retard.

• Du fait du vendeur

Si le nombre de participants minimal requis n'est pas atteint : remboursement de l'intégralité du dossier. Dans ce cas, le client se doit de prévenir l'Organisateur 15 jours avant la date de la prestation pour l'annulation de celle-ci. Passé ce délai, l'intégralité du dossier est due. Un nouveau Devis, adapté au nombre de personnes inscrites à cette date, peut être proposé par l'Organisateur si le client souhaite maintenir la réservation des prestations désirées.

L'Organisateur se réserve le droit d'annuler ou de modifier certains circuits sans préavis si le confort ou la sécurité des voyageurs l'exigeait, en cas de force majeure, grève, manifestation, fermeture exceptionnelle...

L'Organisateur, s'il se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant son exécution, informe son client par email et rembourse sous 15 jours l'intégralité des sommes versées par le client, sans pénalité.

COVID-19 :

Au vu du contexte sanitaire fragile lié à la pandémie de Covid-19, certaines spécificités sont exceptionnellement mises en place par l'Organisateur afin d'assurer une plus grande flexibilité au Client :

- aucun acompte n'est demandé ;
- la modification est possible, sans frais, jusqu'à 8 jours avant la prestation ;
- le désistement de participants est accepté, jusqu'au jour même de la prestation, sans frais, jusqu'à une baisse de 10% des effectifs initialement prévus (la demande de remboursement de ces participants devra faire l'objet d'un courrier ou email à la suite de la prestation) ;
- l'annulation ou le report de la sortie est accepté, sans frais, jusqu'à 15 jours avant le début de la prestation ;
- l'annulation ou le report est accepté, sans frais, dans les 15 jours qui précèdent le début de la prestation **si** les mesures gouvernementales empêchent la bonne tenue de la prestation, sinon les frais habituels d'annulation sont appliqués.

Dès la fin de cette pandémie, ces spécificités ne seront plus applicables.

RÉCLAMATIONS :

Le client se doit d'informer l'Organisateur, en joignant des pièces justificatives, en cas de non-conformité des prestations fournies, de demande particulière ou de plainte. L'Organisateur s'engage à répondre au client dans les meilleurs délais. Les partenaires de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas s'engagent également à informer ce dernier au plus tôt.

Toute réclamation relative à un service fourni par l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas doit être adressée par courrier postal avec accusé de réception à : OFFICE DE TOURISME - 31 avenue Jean Jaurès - 78350 Jouy-en-Josas, dans les 48 heures suivant l'origine du litige. Le Tribunal de Grande Instance de Versailles est reconnu exclusivement compétent par les parties contractantes.

En cas d'empêchement de la réalisation d'une prestation le jour même, l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas s'efforcera de pallier les difficultés survenant par une prestation de substitution. Si celle-ci est d'un coût inférieur, la différence de prix sera remboursée au client. Si le coût est supérieur, celui-ci sera pris en charge par l'Organisateur.

DROIT APPLICABLE - LITIGES :

Les ventes de services touristiques visées aux présentes Conditions Particulières de Vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

UTILISATION DES DONNÉES :

Les données personnelles recueillies concernant le client font l'objet d'un traitement effectué par l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas pour la finalité suivante : traitement des réservations, exécution des commandes, relations commerciales.

Tous les salariés de l'Organisateur, sous-traitants et tiers autorisés qui ont accès aux données ou associés à leur traitement sont tenus de respecter la confidentialité des données personnelles des visiteurs, clients ou prospects. Sauf stipulation contraire directement mentionnée sur le formulaire de saisie des données, les informations nominatives sont exclusivement collectées pour un usage interne à l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas et elles ne pourront faire l'objet d'aucune transmission à des tiers.

En application du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données personnelles collectées qui le concernent qui peut s'exercer à tout moment auprès de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas, joignable aux coordonnées mentionnées en début de document.

En acceptant ces Conditions Particulières de Vente, le client accepte de recevoir les communications (newsletters) dédiées aux groupes de la part de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas, sauf demande opposée par le client.

En acceptant ces Conditions Particulières de Vente, le client autorise l'Organisateur et ses sites partenaires à prendre des photos du groupe lors des prestations, dans un but commercial, sauf demande opposée par le client.

VALIDATION :

En acceptant le Devis (en le signant), tout client reconnaît avoir pris connaissance de la description du ou des service(s) choisi(s), des présentes Conditions Particulières de Vente, des conditions spécifiques et des formulaires d'information standard correspondant, et les accepte dans leur intégralité.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES

En cours de voyage, le bon déroulement de la journée exige de respecter les horaires indiqués au programme.

En cas de retard du groupe, les visites seront en fonction de la disponibilité du guide conférencier, écourtées ou prolongées, et dans ce cas, la prestation majorée.

En cas de retard non signalé, le guide conférencier n'est pas tenu d'attendre le groupe plus de 15 minutes.

L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas dégage toute responsabilité sur un éventuel retard. En cas de non présentation ou de retard, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En ce qui concerne le retour, les heures indicatives figurant sur les programmes sont basées sur des conditions de trafic normal.

Le client signataire du présent contrat, conclu pour une durée ou une date déterminée, ne pourra en aucune circonstance et pour quelle raison que ce soit, se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

L'Organisateur n'est en aucun cas responsable de la perte, vol ou détérioration des biens du client lors des activités ou des déplacements.

Les clients sont placés sous leur propre responsabilité pour l'observance des règles de prudence et de respect de la réglementation. Les enfants mineurs sont placés sous la responsabilité des parents ou accompagnateurs majeurs.

Tout comportement jugé inapproprié peut donner lieu à un refus de la prestation ou à l'expulsion immédiate durant la visite ou le circuit.

L'Organisateur se réserve le droit de modifier les circuits, voire de les annuler pour des raisons techniques, réglementaires ou de police ou en cas d'événements extérieurs, notamment intempéries ou autres, indépendants de sa volonté rendant la prestation impossible à réaliser partiellement ou en intégralité. Dans ce cas le client aura la possibilité de reporter la prestation à une autre date ou de demander un remboursement correspondant à la part de la prestation impactée. La demande devra être exprimée auprès de l'Office de tourisme par email avant la fin du voyage.

• Visites guidées et commentées

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données par le guide.

Les visites nécessitent des déplacements à pied, sur les sites et en zone urbaine. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que certains sites ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuil ou à mobilité réduite. Certains sites peuvent fournir, sur demande, un fauteuil roulant, un déambulateur ou des chaises lors de la visite.

Une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied en extérieur sont conseillées.

• Covid-19

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données ci-après :

- Port du masque obligatoire (sauf lors du repas) ;
- Chaque participant devra tenir ses distances par rapport aux autres participants ;
- Utilisation de gel hydroalcoolique, mis à disposition dans chaque site ;
- Le client doit être en possession du contact de chaque participant et conserver ces données jusqu'à J+14 après la sortie si découverte après la prestation d'un cas testé positif parmi le groupe, avec obligation de prévenir l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas le cas échéant ;
- Les inscrits éviteront de participer à la sortie en cas de symptôme ou de doute, il en va de la responsabilité de chacun.

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code

(ANNEXE 1 - Partie D)

*Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#).
L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.
En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.*

• **Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de SMACL Assurances. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas.

[\[Lien pour consulter le code du tourisme\]](#)

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur

(ANNEXE 2 - Partie C)

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de [la directive \(UE\) 2015/2302](#) et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas dispose, comme l'exige le droit de l'Union Européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme de Jouy-en-Josas a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de SMACL Assurances.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (SMACL Assurances – 141, avenue Salvador Allende CS 20000 79031 NIORT Cedex 9 – 05.49.32.56.56 – associations@smacl.fr) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Jouy-en-Josas.
