

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTES EN DATE DU 22 FEVRIER 2019

L'Office de Tourisme de Plaine Commune Grand Paris, est une association loi 1901, sise 1 rue de la République à Saint-Denis (93200).

Nos conditions générales et particulières sont rédigées conformément au code civil, au code du tourisme et au code de la consommation. L'Office de Tourisme est immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours par Atout France sous le numéro IM 093 12 00 25. La garantie financière est établie auprès de l'association professionnelle de solidarité du tourisme – 15 avenue Carnot – 75017 Paris et la responsabilité civile professionnelle est garantie par Générali Assurance n°AL 103316 conformément au Code du Tourisme.

Article 1 : Responsabilité

L'Office de Tourisme de Plaine Commune Grand Paris désigné ci- après "l'Office de Tourisme", qui propose à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de celui-ci et répond devant lui de l'exécution de l'ensemble des prestations conformément aux présentes conditions générales de ventes.

L'Office de Tourisme peut cependant s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité lorsque la mauvaise exécution du contrat provient de cas fortuits, de cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation ou encore du client lui-même.

Article 2 : Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une période déterminée ne pourra, ainsi que tout participant, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 3 : Arrivée - Retard

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat de réservation. Dans le cas d'un retard non prévu du fait du client, le guide attendra son groupe à l'Office de Tourisme. Si le retard excède 30 mn, le responsable du groupe décidera de maintenir ou pas la visite. Il devra donc en avvertir l'Office de Tourisme et le tenir informé de l'heure de son arrivée. Si celle-ci est maintenue le retard sera décompté du temps de visite prévu initialement. En revanche si le groupe annule le solde de la prestation sera dû intégralement. Un report ne sera pas possible.

Article 4 : Suppléments et modifications

Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de la prestation. Toute prestation non prévue dans le circuit désigné au bon de réservation sera réglée directement par le client auprès du prestataire qui répondra seul de la bonne exécution de sa prestation.

Article 5 : Prix

Tous les prix ont été calculés selon les conditions économiques en vigueur en septembre 2017. Ils peuvent être modifiés si les conditions économiques et les tarifs de nos prestataires évoluent. Dans tous les cas, les prix seront confirmés au moment de la réservation. Des frais de dossier sont à prévoir en sus du montant de la prestation :

> Visites-conférences, promenades commentées et forfaits touristiques : 17,00 € TTC par dossier.

> Formules grands événements formules affaires et soirées spectacles 27 €

Article 6 : Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client ou un participant, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 7 : Modifications par l'Office de tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat par suite d'un événement extérieur qui s'impose à lui, telle qu'une hausse du prix, le client peut, après en avoir été informé par l'Office de Tourisme (par courrier ou mail) :

> soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ;

> soit accepter la modification ou la substitution de(s) l'élément(s) proposé(s) par l'Office de Tourisme : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties, sans pouvoir prétendre à un quelconque dédommagement complémentaire. Le client doit faire part de l'option choisie à l'Office de Tourisme dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures, faute de quoi il est réputé avoir accepté les modifications.

Article 8 : Empêchement pour l'Office de tourisme de fournir, en cours de prestation, les prestations et les tarifs définis dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir l'ensemble des prestations prévues au contrat, il proposera au client soit une prestation de substitution soit le remboursement des prestations non fournies, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

Article 9 : Annulation du fait de l'Office de tourisme

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par écrit, sous réserve d'accusé réception indiquant la bonne prise en compte de l'annulation. Le client sera remboursé, sans pénalité, des sommes versées, sauf accord du client sur une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

Article 10 : Annulation pour motifs d'exploitation des sites, de sécurité ou conditions climatiques

Les responsables des sites proposés peuvent être contraints d'annuler une prestation pour des motifs d'exploitation et/ou de sécurité. Des conditions climatiques exceptionnelles ou des mouvements sociaux peuvent également empêcher l'Office de Tourisme de fournir la prestation prévue au contrat. Dans ces hypothèses indépendantes de la volonté de l'Office de Tourisme, le client sera remboursé des sommes versées. L'Office de Tourisme pourra aussi, quand cela s'avère possible, proposer une prestation de substitution ou une autre date de prestation.

Article 11 : Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour l'ensemble des participants bénéficiant de la prestation.

Article 12 : Réclamations et Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie à l'office de tourisme par courriel à dir.marketing@plainecommunetourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Après avoir saisi le service groupe et à défaut de réponse satisfaisante de ce service dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Seine Saint Denis pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Article 13 : Gestion des fichiers clients et prospects

Les informations recueillies sont nécessaires pour l'établissement du contrat de réservation. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées aux actions de prospection et de promotion de l'activité de l'Office de Tourisme de Plaine Commune Grand Paris. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès du service groupes de l'Office de Tourisme.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES VISITES GUIDÉES, PROMENADES COMMENTÉES ET CIRCUITS TOURISTIQUES

Prix

Dans le cas des visites guidées et promenades commentées, les tarifs proposés sont globaux et forfaitaires. Ils s'appliquent pour un groupe comportant au maximum 30 personnes. Au-delà de 30 participants un guide supplémentaire est requis. Il est facturé un forfait par guide. Le forfait comprend uniquement la prestation du guide. Les droits d'entrée des sites visités sont dus en supplément et doivent être réglés directement auprès de l'Office de Tourisme. Dans le cas des forfaits journée ou demi-journée, un tarif par personne est appliqué.

Le prix est calculé sur la base de 20 participants.

Si le nombre de participants est inférieur à 20, la facturation ne pourra être inférieure à 20 fois le tarif par personne. Le prix fixé comprend les entrées dans les monuments visités, les services d'un guide, et le cas échéant, le repas (entrée, plat, dessert, café, ¼ de vin ou ½ d'eau minérale, carafe d'eau) ou le goûter (pâtisserie ou tarte du jour, boisson chaude ou froide, carafe d'eau). En revanche, il ne comprend ni le transport, ni le repas du guide-conférencier et du chauffeur. Supplément pour les visites en langues étrangères, le dimanche et les jours fériés : nous consulter.

Les visites guidées et promenades commentées sont conduites par des guides-conférenciers agréés sauf lorsque le prestataire impose son propre animateur spécifique comme notamment le Stade de France®, sans que cette liste soit limitative.

Réservation et règlement

1 - Toute réservation fait l'objet d'une demande écrite de la part du client. Un contrat de réservation est alors établi en deux exemplaires par l'Office de Tourisme. La réservation devient ferme lorsqu'un exemplaire du contrat de réservation dûment signé par le client portant la mention "Bon pour accord" est retourné à l'Office de Tourisme accompagné d'un chèque d'acompte de 50 % du montant total de la prestation.

2 - Cet acompte de 50 % doit être réglé au plus tard un mois avant la date de la prestation, le solde devant être impérativement réglé 15 jours avant l'exécution de la prestation. A défaut l'Office de Tourisme se réserve la faculté d'annuler la réservation aux frais du client.

3 - En cas de désistement d'un ou plusieurs participants moins de 48h (hors week-end et jours fériés) avant la visite, il sera facturé au client le nombre de participants communiqué à l'Office de Tourisme plus de 48h avant et inscrit sur le contrat, sous réserve des dispositions précédentes relatives à la fixation des prix. Le jour de la visite, tout participant supplémentaire accepté fera l'objet d'une facturation complémentaire par l'Office de Tourisme.

Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office de Tourisme, sous réserve d'accusé réception indiquant la bonne prise en compte de l'annulation. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par l'Office de Tourisme sera calculée de la façon suivante :

- Annulation plus de 15 jours avant la date de la prestation : il sera retenu la somme de 17 € pour frais de dossier
- Entre le 8ème et le 15ème jour inclus : il sera retenu 30 % du prix de la prestation
- Entre le 5ème et le 8ème jour inclus : retenue de 50 %
- Moins de 5 jours avant : le montant total de la prestation sera dû.

Dans l'hypothèse où le client n'aurait pas procédé au règlement des acomptes tel que mentionné à l'article précédent et où l'Office de Tourisme n'aurait pas usé de la faculté d'annulation qui lui est ouverte, le client sera redevable des sommes visées ci-dessus.

A noter : les produits incluant le Stade de France®, une croisière ou une émission de télévision sont soumis à des conditions particulières de ventes qui sont exposées ci-après.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES VISITES LIEES AU PRESTATAIRE CULTIVAL (STADE DE FRANCE®)

Capacité des groupes : le nombre de visiteurs par groupe est défini pour chaque site, avec un nombre minimum et un nombre maximum de visiteurs. Ces informations figurent dans les documents commerciaux et sur le site www.cultival.fr pour l'année indiquée. Le nombre maximum de visiteurs est modulable.

Option d'enregistrement : une date de fin d'option est portée à la connaissance du client, l'Office de Tourisme lèvera l'option si celle-ci n'a pas été transformée en commande par le paiement dans le temps imparti. L'option d'enregistrement ne fait pas office de confirmation. Seul le règlement vaut confirmation de réservation.

Conditions d'annulation : annulation du fait du client : les conditions de remboursement en cas d'annulation sont les suivantes :

- 15 jours et plus avant la visite : 100%
- 14 jours et moins avant la visite : 75%
- 7 jours et moins avant la visite : 50%
- 5 jours et moins avant la visite : aucun remboursement.

En cas de modification à la baisse du nombre de personnes dans le groupe, les conditions de remboursement appliquées sont les mêmes que ci-dessus.

Annulation du fait du site : si, par suite de circonstances impérieuses inhérentes au fonctionnement d'un site ou en cas de défaillance d'un prestataire de service, la prestation est annulée le jour même, les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Plus de 24h avant la visite : 100%
- Le jour de la visite : 50%

Annulation du fait de Cultival : toute annulation du fait de Cultival pour une autre cause que la force majeure comme définie dans l'article 1148 du Code civil donnera lieu au remboursement intégral des sommes versées par le client.

Les conditions météorologiques, grèves, manifestations ou perturbations du trafic ne constituent pas de caractères exceptionnels annulant ces conditions de remboursement.

Ces dispositions ne s'appliquent pas si le client a accepté dans le cadre d'un accord amiable, une prestation de substitution.

Responsabilité : pour des questions de sécurité et de responsabilité, les conférenciers de Cultival se réservent le droit de refuser la prise en charge de personnes dont l'état ne serait pas compatible avec l'attention imposée par le parcours de la visite. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être demandé à cet égard.

Cultival est l'unique interlocuteur de l'Office de Tourisme et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant du contrat. L'agence ne peut être tenue pour responsable en cas de force majeure, de cas fortuit ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation de la visite et qui empêcheraient Cultival d'exécuter pleinement ou partiellement ses obligations.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES POUR LES CROISIÈRES SÈCHES OU EN CIRCUIT TOURISTIQUE

Le produit croisière, proposé seul ou dans le cadre d'un circuit touristique, est soumis à des conditions particulières de ventes propres aux prestataires concernés, que l'Office de Tourisme remettra au client au moment de l'établissement du contrat de réservation, ainsi qu'aux présentes conditions générales pour ce qui n'est pas compris dans les conditions particulières.

Prix

Un tarif par personne est appliqué. Le prix est calculé sur une base de 50 participants.

Si le nombre des participants est inférieur à 50, la facturation ne pourra être inférieure à 50 fois le tarif par personne. Dans le cadre d'un forfait, le prix ne comprend pas le transfert entre les sites, ni les frais de franchissement d'écluse qui devront être réglés en supplément à l'issue de la prestation.

Réservation et règlement

Veillez vous référer aux points 1 et 2 des "conditions générales et particulières de ventes pour les visites guidées, promenades commentées et circuits touristiques".

Formule des conditions de paiement entre professionnels sur une facture

En votre aimable règlement à votre convenance, par chèque ou virement bancaire ou postal à l'ordre de « Office de Tourisme de Plaine Commune Grand Paris » à 30 jours nets à réception.

Taux des pénalités exigibles à compter de la réception de la facture, en l'absence de paiement : 5,86 % (taux légal majoré de 5 points).

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement : 40 €

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

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

Pour plus d'informations sur vos droits :

[Article L. 211-1 du code du tourisme](#)

[Article L.211-7 du même code](#)

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par le code du 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 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 résolutions 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 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 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 Plaine Commune Grand Paris a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. 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 Plaine Commune Grand Paris.

[Site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#)]