

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LES TEXTES APPLICABLES DEPUIS LE 01/07/2018

- Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

- Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

- Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours. Annexe 1 de l'arrêté du 1er mars 2018 :

- Partie A Formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait vendu via internet;
- Partie B Formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait vendu dans des situations autres que celles prévues par la partie A;
- Partie C Formulaire d'information lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel (conformément à l'article L.211-2 II A 2^e du code du tourisme);
- Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2^o du I de l'article L.211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1^o et 2^o du I ainsi que du II de l'article L.211-7 du même code.

Annexe 2 de l'arrêté du 1er mars 2018 :

- Partie A Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.211-2 III 1^o du code du tourisme, est un transporteur vendant un billet aller-retour;
- Partie B Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.211-2 III 1^o du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour;
- Partie C Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L.211-2 III 1^o 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;
- Partie D Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.211-2 III 2^o du code du tourisme, est un transporteur vendant un billet aller-retour;
- Partie E Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L.211-2 III 2^o du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour.

Codifiés au code du tourisme
- Articles L211-1 à L211-18-1
- Articles R211-1 à R211-40

- Textes applicables : Aux personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale
- Des forfaits touristiques

- Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes :
• Aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées,
• Aux organismes locaux (CRT, CDT, OT...),
• Aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets.

ARTICLE R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a) et (b) de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages et de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

ARTICLE R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation ou registre prévu à l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

ARTICLE R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de pays d'accueil ; les prestations de restauration proposées ; la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; les visites, excursions et autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un

supplément de prix ; la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10 ; les conditions d'annulation de nature contractuelle ; les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ci-après ; l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R211-15 à R211-18.

ARTICLE R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur, doit dans ce cas indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; la destination ou les destinations du voyage, et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; les moyens, les caractéristiques et les catégories des transporteurs utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; les prestations de repas proposées ; l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-8 ci-après ; l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise de documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour l'exécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires de services concernés ; la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7 de l'article R211-4 ci-dessus ; Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ci-dessous ; les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contrat avec le vendeur ; pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13^e de l'article R211-4 ; l'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

ARTICLE R211-7

L'acheteur ne peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenue comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13^e de l'article R211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit être restitué avant la date de départ.

ARTICLE R211-10

Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13^e de l'article R211-4.

ARTICLE R211-12

Les dispositions des articles R211-3 à R211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L.211-1.

ARTICLE R211-13

L'acheteur ne peut invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20^e de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

OFFICE DE TOURISME RAMBOUILLET TERRITOIRES

Bureau de Rambouillet : Place de la Libération 78120 Rambouillet

Tél : 01 34 83 21 21

Bureau de Saint-Arnoult-en-Yvelines : L'Orangerie Rue des Remparts 78730 Saint-Arnoult-en-Yvelines

Tél : 01 30 41 19 47

Sites Internet :

www.rambouillet-tourisme.fr / www.tourisme-sud-yvelines.fr

IM 078150001 Siret: 501 893 093 000 28

1/ INFORMATION

Les Conditions Générales de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de forfaits touristiques par le Client (groupe ou individuel) auprès de l'Organisateur soit l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après consultation par le Client, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement, dans ce cas, le client en sera informé avant sa signature du contrat.

2/ CONTRAT

En signant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions, ainsi que les descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par l'Organisateur. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs des forfaits touristiques ou certaines informations contenues dans la brochure ou le site internet de l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires. Des erratas datés seront portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

3/ RESERVATION ET PAIEMENT

Les réservations ne seront enregistrées qu'à réception du contrat dûment complété, signé et daté par le Client, accompagné d'un chèque bancaire ou postal, d'un mandat administratif ou d'un virement bancaire en respect de l'échéancier ci-dessous :

- De la signature du contrat jusqu'à 30 jours précédant la date de la sortie : un acompte de 25 % du montant global du ou des forfaits touristiques retenus.
- Entre 29 jours et le jour de la sortie : la totalité du règlement sera exigée.

Toute réservation implique l'acceptation des Conditions de vente.

4/ SPECIFICITES AU PAIEMENT

- Pour les organismes publics (hors séminaires) : dans le cas où un acompte ne puisse pas être versé au moment de la confirmation pour des raisons administratives liées au statut du client (mairies, écoles, entités territoriales, CCAS etc...), les réservations ne seront enregistrées qu'à réception du contrat dûment complété, signé, daté et accompagné d'un bon de commande. fraction de 10 participants).

- Pour les organismes publics : dans le cas où un acompte ne soit pas versé au moment de la confirmation pour des raisons administratives liées au statut du client (mairies, écoles, entités territoriales, CCAS etc...), le Client s'engage formellement à régler par tout moyen à sa convenance, la totalité de la prestation convenue, le lendemain de la prestation et de communiquer à l'Organisateur les détails du règlement du solde (numéro de chèques, ordre de virement, numéro du mandat, etc...).
- Dans le cadre d'un séminaire (organismes privés ou publics) : les acomptes seront demandés avec le contrat et seront établis au cas par cas en fonction des conditions imposées par les prestataires. Sauf dispositions contraires des conditions spécifiques, le paiement du solde de la réservation doit être effectué au plus tard 14 jours avant la date de la sortie. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa prestation sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément aux conditions de vente. Sauf accord préalable entre l'Organisateur et le Client. Une facture de solde sera établie à 20 jours avant la date de la sortie selon le nombre de participant définitif communiqué par le client.

5/ LES BONS D'ECHANGE ET INFORMATIONS PRATIQUES :

Les bons d'échange et informations pratiques liés à la sortie seront remis au Client par l'Organisateur avant le jour de la sortie. A compter de cette remise, la garde juridique de ces titres incombe au Client. Si la sortie ne pouvait avoir lieu en raison d'un nombre insuffisant de participants, l'Organisateur en informera le Client au plus tard 21 jours avant la date de la sortie.

5-1/ LES HORAIRES DE SORTIES

- Le Client doit se présenter le jour précisé, au(x) lieu(x) et heure(s) de rendez-vous mentionnés sur le contrat.
- Les horaires étant strictement minutés, l'heure de départ sera rigoureusement observée. Il est conseillé de se présenter 15 minutes avant l'heure de départ du programme choisi. Le bon déroulement de la journée exige de respecter les horaires communiqués. Les heures indicatives figurant sur le programme sont basées sur des conditions de circulation normale.
- L'Organisateur dégage toute responsabilité sur un éventuel retard. En cas de retard, le client est tenu de prévenir l'Organisateur et les prestations seront écourtées ou prolongées et le coût éventuellement majoré. En cas de retard non signalé au préalable, le guide n'est pas tenu d'attendre le client plus de 30 minutes.
- En ce qui concerne l'heure de la fin de la prestation indiquée sur les devis et contrats, elle est donnée à titre indicatif.

6/ LES PRIX

Les prix indiqués ont été établis et votés lors des Comités de Direction du 22 Février 2019 et du 15 Avril 2019. Nous nous réservons le droit de modifier les prix de cette brochure tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités prévues aux articles L 211-12 et R.211-8 du code du tourisme. Nos prix sont libellés en euros et en TTC. Chaque descriptif de prix indique les prestations et les services inclus dans le forfait.

Nos prix ne comprennent pas : les suppléments optionnels, les taxes de séjour à régler directement auprès de l'hébergeur, les transports, les pourboires, les dépenses personnelles, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grève, conditions atmosphériques etc...), les assurances, les frais de

parking ainsi que tout autre service ou prestation non expressément mentionné au descriptif. Nos prix peuvent varier selon la période de réalisation de la sortie et parfois selon le nombre de participants. Les frais de dossiers sont offerts à tous les clients de l'Office de Tourisme de Rambouillet Territoires.

6/ LES GRATUITES

- Pour les groupes adultes de moins de 65 personnes, une gratuité unique est accordée à un accompagnateur pour un minimum de 20 personnes payantes.
- Pour les groupes adultes de plus de 65 personnes, une gratuité par bus sera accordée à un accompagnateur.
- Dans le cas d'une prestation de restauration lors de la sortie, un repas chauffeur est offert par bus et pour un minimum 20 personnes payantes, dans la limite d'un repas par groupe et par bus.
- Pour les enfants de niveau maternelle, une gratuité est accordée pour 1 accompagnateur chaque 8 enfants payants ; pour les autres groupes scolaires ou centre de loisirs, une gratuité est accordée pour 1 accompagnateur chaque 10 enfants payants.

7-1/ LES GRATUITES AU CHATEAU DE RAMBOUILLET / LA LAITERIE DE LA REINE / LA CHAUMIERE AUX COQUILLAGES

L'entrée au Château de Rambouillet, la Laiterie de la Reine et la Chaumière aux coquillages est gratuite dans les cas suivants :

- pour les enfants de moins de 18 ans (en famille et hors groupe scolaire)
- pour les enseignants munis d'un Pass Education
- pour les demandeurs d'emploi muni d'un justificatif du Pôle Emploi ou de la CAF d'une validité de moins de six mois.

7-2/ CAS PARTICULIERS

- Les groupes scolaires bénéficient d'un forfait à 30 par tranche de 35 élèves avec 2 accompagnateurs gratuits (1 gratuité accompagnateur pour 15 élèves) pour la visite du Château de Rambouillet, la Laiterie de la Reine et la Chaumière aux coquillages (hors tarif du guide-conférencier).
- Les accompagnateurs supplémentaires doivent s'acquitter du tarif réduit de 7.

8/ MODIFICATIONS

8-1/ MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR

- L'Organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement une prestation par une autre, de catégorie similaire. Les prix, dates, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. Nos programmes dépendent des jours et heures d'ouvertures des différents sites (musées, monuments, restaurants, hôtels...) ; en cas de fermeture imprévue, l'Organisateur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme.

8-1/ MODIFICATION PAR LE CLIENT

- Toute modification du fait du client en cours de sortie implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de la sortie ne peut donner lieu à aucun remboursement des prestations non-consommées.

Nota : un report de date ou un changement de prestation est considéré comme une annulation. Toute modification par le client rendra caducs les avantages préalablement accordés.

8-3/ CESSIION DU CONTRAT

- Le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer l'Organisateur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date prévue de la sortie en indiquant précisément la référence du dossier, le nom du (des) clients et adresse du (des) cessionnaire(s) (cf. article R211-7).

9/ FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé, avec accusé de réception, adressée à l'Organisateur, le cachet de la poste faisant foi. Toute annulation du fait du client, après signature du contrat et/ou bon de commande, entraîne les retenues suivantes :

- à plus de 60 jours précédant l'arrivée du groupe : 0% du prix de la prestation
- entre le 59ème et 30ème jour précédant l'arrivée du groupe : 25% du prix de la prestation
- entre le 29ème et le 15ème jour inclus précédant l'arrivée du groupe : 50 % du prix de la prestation.
- entre le 14ème jour précédant l'arrivée du groupe et le jour même de la prestation : 100 % du prix de la prestation.

o Annulation du fait de l'Organisateur : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la sortie est imposée par des circonstances de force majeure.

o Annulation du fait du client : aucune prestation ne sera remboursée si l'annulation intervient à 14 jours de la date de la sortie. En cas de non présentation ou de retard au départ, il ne sera procédé à aucun remboursement. De même, si le nombre de participant s'avère être inférieure à ce qui avait été annoncée 20 jours avant la sortie, aucun remboursement ne sera effectué.

o Dans le cadre d'un séminaire : les frais d'annulation seront communiqués avec le contrat et seront rédigés au cas par cas en fonction des conditions imposées par les prestataires.

10/ DUREE DE SEJOUR

Elle inclut le jour de départ et celui du retour. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Le client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des usages de l'hôtellerie en matière de mise à disposition des chambres, soit en raison du temps du trajet. Les chambres doivent être libérées avant 12h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 12h (selon l'hôte choisi). Le mode de transport incombe au client, l'Organisateur ne pourra être tenu responsable en cas de retard et aucun remboursement ni indemnisation ne pourront être envisagés.

11/ CONDITION PHYSIQUE - SANTE - EFFETS PERSONNELS

Il appartient au client de vérifier sa condition physique avant la sortie et de s'informer que les sites visités sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. L'organisateur recommande à chaque participant de veiller à ses effets

personnels et décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

12/ DESCRIPTION

La description des programmes est établie au moment des Comités de Direction, toute modification résultant d'impossibilités techniques sera indiquée au client par l'Organisateur. Aucun dédommagement ne pourra être exigé pour la non jouissance d'une prestation non fournie suite à un cas de force majeure. Si, au cours du voyage, des imprévus, raisons de sécurité, intempéries, changements d'horaires ou tout autre événement indépendant de la volonté de l'Organisateur rendaient impraticables et/ou impossibles certaines visites, excursions ou activités, les propriétaires de chaque site pourraient être amenés à modifier le déroulement du programme. Dans tous les cas, l'ordre des visites ou le sens des circuits peuvent être inversés. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Certaines prestations proposées dans les hôtels peuvent être payantes. Aucun transport n'est assuré par l'Organisateur, il appartient au client de se charger de la location de car ou d'utiliser leurs véhicules personnels le jour de la sortie

13/ ENFANTS

Est considéré comme « enfant », tout enfant âgé de moins de 12 ans ; s'il en existe une, la réduction est appliquée dans chaque devis.

14/ RESPONSABILITES

- Tous les prix, horaires, dates, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté, ainsi que par les prestataires de services auxquels nous nous adressons. L'Organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un hôtel par un établissement de même catégorie ou un restaurant par un autre similaire. La responsabilité de l'Organisateur n'est pas dérogée dans les cas suivants :
- Cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies...)
- Présentation en retard ou non présentation du client le jour de la sortie. Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement. L'organisateur apporte néanmoins, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au client en difficulté. L'Organisateur, qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions.

15/ RECLAMATION - SERVICE APRES-VENTE - MEDIATION

La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou représentant de l'Organisateur afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée de la sortie. Les réclamations sur le déroulement de la sortie doivent nous parvenir dans les 7 jours suivant la date de la sortie, avec toutes les pièces justificatives et par lettre recommandée avec avis de réception pour un traitement plus rapide. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, 79/81, rue de Clichy à Paris, qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive des tribunaux des Yvelines, conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation par une personne physique.

16/ PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- Selon le Règlement européen sur la protection des données (RGPD), le consentement de la personne dont les données sont enregistrées dans un fichier n'est pas nécessaire lorsque ces données sont collectées à l'exécution d'un contrat de vente, de location, un devis, une proposition..., cela ne dispensant pas l'organisme collecteur d'informer les cosignataires de leurs droits (articles 13 et 14 du RGPD). Au-delà de ces actes, si un organisme souhaite collecter des données à d'autres fins, le traitement doit avoir une finalité au moment de la collecte et non pas pour une utilité éventuelle et à venir. La personne concernée par la collecte de ses données personnelles doit donc avoir consenti « expressément » au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

17/ ASSURANCES

- L'Organisateur se réserve le droit de remplacer év 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 assurance adaptée. A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'Office de Tourisme Rambouillet Territoires a souscrit auprès de Les Mutuelles du Mans Assurances, représentées par le cabinet Fabien Le Guen, 2C rue Sadi Carnot à Rambouillet, un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle n° 140 199 795.

Les garanties sont acquises à concurrence de 8 000 000 tous sinistres confondus par année d'assurance. La garantie couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers. Sont notamment comprises dans l'assurance, les conséquences préjudiciables aux clients de l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires des erreurs dans les renseignements fournis et des intoxications alimentaires de caractère accidentel.

18/ ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-28-12° du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation après validation de son contrat de voyage.

19/ VALIDITE

Les présentes conditions de vente sont valables pour l'année 2019.