

Les dispositions ci-dessous viennent compléter les conditions générales de vente prévues par les articles R211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme pris en application de la loi du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Article 1. Préambule

Le présent contrat est proposé par l'office de tourisme de Poissy – ci-après dénommé office de tourisme - en sa qualité d'organisme local de tourisme, n° d'immatriculation IM078120033 et l'engage. Toutefois des modifications tarifaires indépendantes de la volonté de l'office de tourisme peuvent intervenir dans la nature des prestations proposées. Dans ce cas, ces modifications seront notifiées par écrit au client avant la conclusion du contrat. En aucun cas, l'office de tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ce contrat par des tiers ou à des fins non touristiques.

Article 2. Responsabilité

L'office de tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution de l'ensemble des prestations conformément aux présentes conditions de vente. L'office de tourisme peut 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. L'office de tourisme recommande à chaque participant de veiller sur ses effets personnels, il ne pourra être tenu pour responsable des pertes et/ou détériorations subies au cours de la prestation.

Article 3. Durée de la prestation

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

Article 4. Réservation

Sur place ou par courrier, à l'office de tourisme de Poissy – 132 rue du Général de Gaulle – 78300 POISSY ; par téléphone au 01 30 74 60 65, par mail à contact@poissy-tourisme.fr.

La réservation devient ferme lorsque l'office de tourisme reçoit un exemplaire du contrat signé par le client accompagné d'un acompte de 50% du montant total de la prestation indiquée par chèque bancaire ou postal, espèces, virement ou mandat administratif. Le client n'ayant pas réglé cet acompte est considéré comme ayant annulé sa demande. Dans tous les cas, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'office de tourisme que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réservations, elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. Toute réservation implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Article 5. Règlement du solde

Le client s'engage formellement à régler par chèque bancaire ou postal, espèces, virement ou mandat administratif, le solde de la prestation convenue au plus tard à réception de la facture adressée par l'office de tourisme de Poissy.

Article 6. Prix

La brochure, le devis mentionne ce qui est compris dans le prix. De manière générale, ne sont pas compris dans ce prix les dépenses personnelles et le transport pour arriver sur le lieu de la prestation. Ce prix est calculé selon le nombre de participants indiqué par le client, les conditions économiques au moment du devis, il peut être modifié si les conditions économiques et les tarifs des prestataires évoluent. Dans tous les cas, le prix sera confirmé à la réservation.

Article 7. Prestations

Les prestations fournies par l'office de tourisme sont confirmées directement par écrit (courrier ou courriel) aux clients et aux prestataires. Sont précisés, pour chaque prestation réservée, les services compris dans le tarif (ex. guide - conférencier, droits d'entrée, déjeuner, croisière...). Lorsque la prestation prévoit un déjeuner ou un dîner, le choix des menus doit être identique pour l'ensemble des participants sauf exception liée à un régime ou intolérance. Le choix du ou des menus proposés au client sera transmis à l'office de tourisme au moins un mois avant la prestation. Le client communique à l'office de tourisme le nombre définitif de participants 10 jours avant la date de la prestation. A défaut, si le nombre est supérieur, l'office de tourisme se réserve le droit de refuser la ou les personnes supplémentaires. Si ce nombre est inférieur le prix initialement fixé sera du intégralement.

Article 8. Horaires

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures indiquées sur le contrat de réservation. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'office de tourisme une heure avant l'heure programmée de la prestation, dans la limite des horaires d'ouverture de l'office de tourisme. Les prestations seront écourtées ou prolongées et le coût éventuellement majoré. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront entièrement dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. L'heure de fin de la prestation est donnée à titre indicatif. En cas de retard non signalé, le conférencier n'est pas tenu d'attendre le groupe plus de 15 minutes.

Article 9. Modification d'un élément substantiel du contrat par l'office de tourisme de Poissy

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 de prix, le client peut, après avoir été informé par écrit (courrier ou courriel) par l'office de tourisme: soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou la substitution de(s) l'élément(s) proposé(s). Dans ce dernier cas un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera rédigé et signé par les deux parties sans pouvoir prétendre à quelconque dédommagement complémentaire. Le client doit faire part 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 10. Empêchement pour l'office de tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations et tarifs définis dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'office de tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir tout ou partie 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 11. Annulation du fait de l'office de tourisme de Poissy

Lorsqu'avant la date prévue 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 12. Annulation pour motif 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 ou des fermetures imprévues des sites 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 proposer une prestation de substitution ou une autre date de prestation.

Article 13. Annulation du fait du client

Toute annulation par le client doit être notifiée par écrit (courrier ou courriel) et confirmée par courrier recommandé avec accusé réception à l'office de tourisme, le cachet de la poste faisant foi.

Toute annulation du fait du client entraîne les retenues suivantes :

- Plus de 21 jours avant le début de la prestation : 10 % du montant de la prestation,
- annulation entre le 21^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début de la prestation : 50 % du montant de la prestation,
- annulation entre le 7^{ème} jour et le jour-même de la prestation : 100 % du prix de la prestation.

En cas de non - présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

L'office de tourisme se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout circuit 21 jours avant la date du départ si le nombre de personnes inscrites était inférieur au nombre minimum de participants prescrit pour le produit choisi. Dans ce cas, le remboursement intégral et immédiat de la réservation sera effectué.

Article 14. Assurances

Le client est responsable de tous 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.

L'office de tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Mutuelles du Mans Assurances – 10 boulevard Alexandre Oyon – 72030 Le Mans Cedex 9 conformément aux dispositions du Code du Tourisme.

Article 15. 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 touristique de l'office de tourisme. 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 de l'office de tourisme.

Article 16. Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé réception à l'office de tourisme, dans les trois jours à compter du début de la prestation. Passé ce délai, toute réclamation sera considérée tardive et irrecevable.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité d'Offices de tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du lieu du département de l'office de tourisme de Poissy. Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont fixées par Code du Tourisme.

Les conditions générales de vente et conditions particulières sont consultables et téléchargeables sur le site internet de l'office de tourisme : www.poissy-tourisme.fr

OFFICE DE TOURISME DE POISSY

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES VISITES, PROMENADES, CROISIÈRES GUIDÉES ET COMMENTÉES

Nombre de personnes et prix.

Dans le cas de visites guidées et promenades commentées, les tarifs proposés sont globaux et forfaitaires. Ils s'appliquent pour un groupe comportant au minimum 10 personnes et au maximum selon le site concerné :

- 25 personnes maximum pour les circuits pédestres avec guide-conférencier
- 63 à 100 personnes maximum pour les croisières en fonction du bateau retenu
- 30 personnes maximum pour la collégiale Notre-Dame
- 25 personnes pour le musée du Jouet
- 25 personnes pour la distillerie de Poissy
- 25 personnes pour la Villa Savoye
- 25 personnes maximum pour la CAAPY
- 25 personnes pour le Désert de Retz
- 80 à 100 personnes maximum pour le rallye pédestre

Au-delà de ces seuils maximum, un guide supplémentaire est requis. Le prix proposé par l'office de tourisme est calculé sur le nombre de personnes indiqué par le client et est sujet à augmentation ou diminution si ce nombre confirmé dans les délais varie. Ainsi, pour tout changement du nombre de participants, le client doit en informer l'office de tourisme. Le prix fixé comprend les droits d'entrée dans les sites, les services d'un guide et le cas échéant le repas ou le goûter. En revanche il ne comprend pas les dépenses personnelles, le transport jusqu'au site de la prestation, ni le repas du chauffeur.

Conditions de réalisation de la prestation.

Le client et ses participants s'engagent à être habillés et chaussés correctement (pas de chaussures à hauts talons, pas de chaussures qui ne tiennent pas le pied correctement). Selon les exigences du lieu, le client s'engage à respecter le silence (notamment couper les téléphones portables...), à ne pas toucher ou manipuler les œuvres exposées ou présentées, à ne pas prendre de photos sans autorisation, à présenter une pièce d'identité sur demande ...

Lorsqu'elles s'appliquent, ces conditions particulières seront indiquées au contrat de réservation.