

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1-1 Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, de forfaits touristiques, ainsi qu'à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

1-2 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er janvier 2022 et sont applicables sauf convention particulière.

1-3 Le fait que l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

1-4 Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

1-5 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

ARTICLE 2 - FORMATION DU CONTRAT

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations offertes par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables, soit en annexe du présent contrat de réservation, soit sur les pages du site internet www.sezanne-tourisme.fr

2-2 Réserve : Toute réservation est ferme et définitive sauf annulation dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

2-3 Confirmation écrite : L'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les conditions générales de vente, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie.

ARTICLE 3 - PRIX

3-1 Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent

être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour, ...) et sont à la charge du client.

3-2 Règlement : Pour les réservations de produits packagés de types « activités, services et forfaits touristiques », 30 % de la somme totale des prestations sélectionnées seront payables à la réservation et le solde 30 jours avant le début des dites prestations. Pour la réservation de produit à l'unité de type « activité ou service », la somme totale de la prestation sélectionnée sera payable à la réservation. Le règlement d'acompte doit intervenir sous un délai de 15 jours maximum après la réception du contrat de réservation, passé ce délai, la réservation sera considérée comme caduque. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par virement bancaire, en espèces ou par chèques à l'ordre de REGIE DE L'OFFICE DE TOURISME DE SÉZANNE ET SA RÉGION. Le client n'ayant pas versé la totalité du prix de la prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais d'annulation ainsi qu'il est indiqué à l'article 8 ci-après.

3-3 Révision du Prix : Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres. En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

4-1 La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

4-2 Produits, activités et forfaits touristiques : Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région.

ARTICLE 5 - SUPPLÉMENTS ET MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son

séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

ARTICLE 6 - CESSIION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard sept jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

ARTICLE 7 - MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME D'UN ÉLÉMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telles que définie à l'article 8 des présentes conditions générales de vente ;
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client après la prestation.

ARTICLE 8 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

8-1 En cas d'annulation partielle, le tarif pourra être revu à la hausse ou à la baisse selon les prestations et l'attribution des gratuits pourra en être modifiée. Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée directement au service réceptif groupes soit par courrier ou par mail du lundi au vendredi hors jours fériés : **Office de tourisme de Sézanne et sa Région, Place de la République, 51120 SÉZANNE** ou par mail sezannetourisme@gmail.com

Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux guides ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité. Tout dossier validé par un bon de commande engage le client.

Il n'y a pas de versement d'acompte mais en cas d'annulation totale du fait du client, les frais d'annulation tels que définis dans l'article 8-2 s'appliquent.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

8-2 Produits, activités et forfaits touristiques
Frais d'annulation Office de Tourisme de Sézanne et sa Région.

Individuels au sein d'un groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation

- 1. Plus de 30 jours : 10% de la somme totale est retenue**
- 2. De 30 à 22 jours : 25% de la somme totale est retenue**
- 3. De 21 à 8 jours : 50% de la somme totale est retenue**
- 4. De 7 à 2 jours : 90% de la somme totale est retenue**

5. Moins de 2 jours / Non-présentation : 100% de la somme totale est retenue

Totalité du groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation

1. Plus de 30 jours : 10% de la somme totale est retenue

2. De 30 à 22 jours : 25% de la somme totale est retenue

3. De 21 à 8 jours : 50% de la somme totale est retenue

4. De 7 à 2 jours : 90% de la somme totale est retenue

5. Moins de 2 jours / Non-présentation : 100% de la somme totale est retenue

Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région conservera sa rémunération. Les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

8-3 Les E-bons d'échange dédiés aux transports touristiques sont non modifiables, non remboursables.

ARTICLE 9 - ANNULLATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME DE SEZANNE ET SA REGION

9-1 Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme de Sézanne et sa Région annule la prestation, il doit en informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 8 des présentes conditions générales de vente. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office du Tourisme.

9-2 Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office du Tourisme de Sézanne et sa Région restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

ARTICLE 10 - INTERRUPTION DE SEJOUR

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

11-1 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 des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

11-2 Les programmes de l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

11-3 L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des

prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

11-4 En aucun cas, l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

12-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

12-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

ARTICLE 13 - DONNÉES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé « Politique de confidentialité », accessible à l'adresse suivante <https://www.sezanne-tourisme.fr/politique-de-confidentialite/> et sur demande auprès de l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région. Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser au Délégué à la Protection des Données de l'Office de Tourisme : **Office de tourisme de Sézanne et sa Région, Place de la République, 51120 SÉZANNE** ou par mail sezannetourisme@gmail.com

ARTICLE 14 - ILLUSTRATIONS GÉOGRAPHIQUES

Les photos présentées sur nos supports de documentation ne sont aucunement contractuelles.

ARTICLE 15 - ASSURANCES - GARANTIES

L'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de Groupama Nord-Est, 2 rue Léon Patoux, BP 1028, 51686 Reims Cedex 2 et une garantie financière auprès de Groupama Assurance – Crédit & Caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS / LITIGES

16-1 Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu avec le client doit être faite soit à l'Office de tourisme de Sézanne et sa Région durant le séjour, soit adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Office de tourisme de Sézanne et sa Région, Place de la République, 51120 SÉZANNE.

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

16-2 En cas de réclamation, l'Office de Tourisme de Sézanne et sa Région s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

16-3 En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les tarifs s'entendent TTC et « à partir de » pour un minimum de 20 participants sauf indication contraire sur le forfait.

Un supplément de prix peut être appliqué selon les programmes.

Les menus et horaires sont mentionnés à titre indicatif. Le transport reste à votre charge et l'Office du Tourisme de Sézanne et sa Région peut sur demande vous réserver un autocar avec chauffeur. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

À noter : Les activités de plein air et nautiques sont soumises aux aléas de la météo. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, consommez avec modération.

OFFICE DE TOURISME DE SÉZANNE ET SA RÉGION

Forme juridique : Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC).

N° SIRET : 842 010 993 000 17

Code APE : 7990Z

TVA Intracommunautaire : FR 228 420 109 93

Immatriculation ATOUT France n°IM051210004

Garanties Financières : GROUPAMA ASSURANCE - CRÉDIT & CAUTION

Assurance professionnelle : GROUPAMA NORD-EST.