CONDITIONS GENERALES 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 1er juillet 2018. Ordonnance n°2017-1871 du 29 décembre 2017.

Art.1er – PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme du Pays Noyonnais (EPIC) organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et membre du réseau ADN Tourisme, et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la règlementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1er décembre 2020. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme du Pays Noyonnais. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme du Pays Noyonnais et qui forme, avec les conditions générales de vente prévues aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme et les présentes conditions particulières de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art.2 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme du Pays Noyonnais organisme local de tourisme, membre du réseau ADN Tourisme, et qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention : les 42 communes constituant la Communauté de Communes du Pays Noyonnais, et par convention avec d'autres territoires.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Location de vacances ou Location Saisonnière ou Gîte rural : service de voyage constitué de la location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs, selon la définition donnée par les articles L211-4 du code du tourisme et 1-1 (2°) de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 (II) du code du tourisme.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne (i) un service de voyage ou (ii) un service touristique ou (iii) un forfait touristique ou (iv) une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, …).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse ou aux adresses : www.noyon-tourisme.com.

Art.3 - INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE

3.1 – Portée

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

3.2 - Modifications

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

3.3 - Prix

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable.

3.4 – Taxe de séjour

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, le Vendeur peut (i) collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation ou de l'acte d'achat et (ii) la reverser aux intercommunalités pour le compte du Client. Lorsqu'elle est collectée par le Vendeur, le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au Client.

3.5 – Frais de dossier

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du Canal de distribution du Vendeur.

3.6 – Prix définitif

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

Art.4 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Art.5 – REVISION 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.

Art.6 - RESPONSABILITE DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Art.7 – PROCESSUS DE RESERVATION EN LIGNE

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne le ou les Prestations touristiques de son choix et les place dans son panier d'achat.
- Après validation du panier d'achat, le Client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.
- Le Client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.
- Un premier « clic » permet au Client de valider les termes du Contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales et particulières de vente.
- Un second « clic » du Client, reconfirmant l'acceptation de ce dernier, permet au Client de valider les modalités de paiement du prix.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat, le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat.

Art.8 – PROCESSUS DE RESERVATION HORS LIGNE

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, (i) d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions particulières de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et (II) du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-après. Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone au Vendeur, soit dans un point de réservation physique du Vendeur. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

Art.8 – PROCESSUS DE RESERVATION HORS LIGNE

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, (i) d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions particulières de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et (II) du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-après. Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone au Vendeur, soit dans un point de réservation physique du Vendeur. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par le Vendeur.

Art.10 – PAIEMENT

Sauf en cas de réservation en ligne où le paiement de l'intégralité du prix peut être exigé lors de la réservation, la réservation devient ferme et définitive et le Contrat formé lorsqu'un acompte représentant au moins 25% du prix total de la Prestation touristique est perçu par le Vendeur. Le solde du prix est dû au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique.En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation. 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 de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 16 ci-après. Enfin, et conformément à l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les locations de vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant la remise des clés.

Art.11 - BON D'ECHANGE

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise de ce bon d'échange au Partenaire par le Client n'est plus obligatoire. A son arrivée, le Client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Art.12 – ARRIVEE

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera du et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art.13 – DUREE

Le Client signataire du Contrat, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le Contrat.

Art.14 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le Client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.15 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard (i) 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, (ii) 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou (iii) 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.16 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

- **Groupe constitué :**

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	Aucun frais
De 30 à 16 jours	10%
De 15 à 8 jours	30%
De 7 à 2 jours	75%
Moins de 2 jours/non présentation	100%

Les frais de résolution sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation.Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au Contrat**.** Dans ce dernier cas toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. De la même façon, en cas de solution paiement mise en place par un organisme tiers à la demande du Client, les frais monétiques liés à cette solution de paiement et dus à cet organisme tiers ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.17 - 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. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

Art.18 - CESSION DE CONTRAT

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique. Le Vendeur communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le Partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par le Vendeur. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art.19 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS

19.1 – Capacité

Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis au Vendeur.

19.2 - Dépôt de garantie et état des lieux

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine. Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

19.3 - Paiement des charges

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

19.4 – Hôtellerie

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

Art.20 - ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler une activité prévue au Contrat si celui-ci est empêché de fournir cette activité en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, ainsi qu'il est dit à l'article 15 ci-avant. Dans la même situation de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Vendeur peut également, avec l'accord du Client sauf en cas de modification mineure ainsi qu'il est dit à l'article 14 ci-avant, substituer l'activité d'origine par une autre activité. Dans ce second cas toutefois, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité d'aucune sorte.Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due. Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

Art. 21 – ANIMAUX

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non Séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 22 – ASSURANCES

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 couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Le Vendeur met à la disposition du Client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance ; le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis au Client en même temps que le document d'information préalable. Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Art. 23 – RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48 heures ouvrées. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du Vendeur dans les 48 heures suivant l'arrivée.

Art. 24 - MEDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Art.25 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 26 - DONNEES 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, le Vendeur 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 : www.noyon-tourisme.com et sur demande auprès du Vendeur.
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.

Art. 27 - USAGE DE LA LANGUE FRANCAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 28 - DROIT APPLICABLE

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Art. 1 : RESPONSABILITÉ

L'Office de Tourisme du Pays Noyonnais ci-après désigné « l'Office de Tourisme » offre à un client des prestations. Il est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de ventes. Il assure l'ensemble de ses activités sur le Pays Noyonnais et ses environs. L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Art. 2 : INFORMATION

Les fiches-produits constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-dessus sans constituer pour autant un document de nature contractuel. Les fiches ayant été éditées en novembre 2023, des modifications peuvent éventuellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées.

Conformément aux conditions générales de vente ci-dessus et à l'article R211-5 du code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme.

Art.3 : DURÉE DE LA PRESTATION

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

Art.4 : RÉSERVATION ET RÈGLEMENT

Un contrat de réservation est établi en deux exemplaires par l'Office de Tourisme. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total et un exemplaire du contrat de réservation portant la mention « Bon pour accord » signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme, au plus tard 15 jours avant la date de prestation. Le solde de la prestation sera à verser à réception de la facture, sous réserve de l'article R.211-6,10 du Code du Tourisme ainsi que la liste nominative des membres du groupe. Les personnes à mobilité réduites sont invitées à se manifester lors de la réservation auprès de l'Office de Tourisme au 03.44.44.21.88 pour se renseigner sur l'accessibilité des sites à visiter.

Art. 5 : INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas de réservation à moins de 15 jours avant le début du séjour, ou de la visite, la totalité du règlement sera exigée.

Art. 6 : BON D'ÉCHANGE

Quelques jours avant la prestation, l'Office de Tourisme adressera au client, un (des) bon(s) d'échange(s) que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée et pendant son séjour, communiquant le nom des prestataires et les prestations.

Art. 7 : ARRIVÉE

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'Office de tourisme et le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Le rendez-vous avec le ou les guide(s) ou chez les prestataires est fixé par l'Office de tourisme et communiqué sur le contrat. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Tout retard entraîne la réduction du temps de visite à hauteur du retard.

Art. 8 : ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

8.1 - Pour la clientèle GROUPE :

Toute annulation doit être notifiée par courrier à l'Office de tourisme en lettre recommandée. L'annulation émanant du client entraine les retenues suivantes :

- **Annulation de plus de 30 jours avant la date de la prestation** : il ne sera retenu aucun frais.
- **Annulation entre le 30e et le 16e jour avant la date de la prestation :** il sera retenu 10% du prix TTC de la prestation.
- **Annulation entre le 15e et le 8e jour avant la date de la prestation** : il sera retenu 30% du prix TTC de la prestation.
- **Annulation entre le 7e et le 2e jour avant la date de la prestation :** il sera retenu 75% du prix TTC de la prestation.
- **Annulation moins de 7 jours avant la date de la prestation / non présentation** : le montant total TTC de la prestation sera dû.

L'annulation ne sera prise en compte que si elle est effectuée par écrit. L'annulation d'un participant du groupe à moins de 7 jours avant la date de la prestation ne donnera lieu à aucun remboursement, sauf en cas d'hospitalisation et sur présentation d'un justificatif.

8.2 - Pour la clientèle INDIVIDUELLE :

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets visites guidées, ateliers et animations enfants et vadrouilles de l'Office de Tourisme ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de de la prestation (cf. article 10). Un billet ne peut également être revendu.Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Lors du contrôle du billet avant la prestation, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Art. 9 : MODIFICATIONS

Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de tourisme, modifier le déroulement de sa prestation.Lorsque avant la date prévue du début du contrat, 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 de dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de tourisme par courrier : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée, soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée par l'Office de tourisme : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé entre les deux parties. Se reporter à l'article R211-9 du Code du tourisme.

Art. 10 : EMPÊCHEMENT POUR L'OFFICE DE TOURISME DE FOURNIR EN COURS DE PRESTATION, LES PRESTATIONS PRÉVUES DANS LE CONTRAT ET POUR MOTIFS D'EXPLOITATION DES SITES OU DE SÉCURITÉ

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une partie des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue. Si l'acheteur refuse la prestation de remplacement pour des raisons valables, l'Office de tourisme remboursera le prix de la prestation prévue.En ce qui concerne les visites comprenant l'accès à un édifice religieux, lieu de culte ; un office religieux ou des raisons de sécurité peuvent entraîner selon le cas, la fermeture du site ou en limiter l'accès. Des conditions climatiques exceptionnelles, des mouvements sociaux ou des questions de sécurité peuvent empêcher l'Office de tourisme de fournir la prestation prévue dans le contrat. Dans tous les cas indépendants de la volonté de l'Office de tourisme, une prestation de substitution sera proposée au client sous réserve d'autorisation et de disponibilité des sites concernés. Se reporter à l'article R211-10 du Code du tourisme.

Art. 11 : 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 courrier. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de tourisme est conclu.

Art. 12 : INTERRUPTION DE LA PRESTATION

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

Art. 13 : LE TRANSPORT

Il n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, l'Office de Tourisme pourra mettre en relation son client avec un prestataire concerné.

Art. 14 : PRESTATION RESTAURATION/TRAITEUR ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

L'Office de Tourisme organise des accueils café, des petit-déjeuner, des déjeuners et goûters. Le nombre de personnes doit être définitif 48h avant la date de l'arrivée du groupe. En cas de nombre de participants inférieur, le client devra régler le nombre communiqué 48h avant la date de la prestation.

Art. 15 : MENUS

Pour les groupes, le choix de menu doit-être identique à l'ensemble des participants sauf exceptions liées à un régime ou une intolérance. Le menu et les demandes liées à des exceptions alimentaires devront être communiqués à l'Office de Tourisme au minimum 1 mois avant la date de la prestation.

Art. 16 : ACCESSIBILITÉ DES VISITES

Certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et leur capacité.

Art. 17 : ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance à responsabilité civile. Par ailleurs, l'Office de tourisme a souscrit une assurance auprès de GAN ASSURANCES à hauteur de 4 000 000 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, contrat n°670953821 afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité civile professionnelle que l'Office de Tourisme peut encourir.

Art. 18 : LITIGES/RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de tourisme dans les trois jours qui suivent le séjour, la visite ou l'excursion par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'Oise.

Art. 19 : ASSURANCE ANNULATION

L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Art. 20 : HOTELS

Les prix comprennent la location de chambre et le petit déjeuner. Les chambres doivent être libérées pour 10h. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger 2 personnes, il lui est facturé un supplément chambre individuelle.

Art. 21 : SUPPLÉMENTS

Nos programmes sont soumis aux jours et heures d'ouverture des sites. Des suppléments de prix sont appliqués les dimanches et jours fériés et pour les visites guidées en langues étrangères.

Art. 22 : DIFFICULTÉS DES EXCURSIONS

Certaines excursions peuvent être ardues pour des personnes en difficulté physique. Ces excursions sont notifiées par un picto « Escaliers ». Il est recommandé de préciser à l'Office de Tourisme si des personnes ont des problèmes de marche, de mobilité et de conditions physiques.

Art. 23 : GUIDES-CONFÉRENCIERS

Les programmes proposés avec guide par l'Office de tourisme incluent les services de guides-conférenciers agréés par le Ministère de la Culture et de la Communication. Un seul guide-conférencier est nécessaire jusqu'à 30 participants. Au-delà de 30 participants, un deuxième guide est obligatoire avec supplément. Nous consulter.

Art. 24 : RETARD

Tout retard éventuel devra être indiqué par téléphone à l'Office de tourisme au plus tard 1 heure avant l'horaire indiqué sur le contrat des prestations prévues. Les visites seront, ainsi, réalisées en totalité ou écourtées ou encore annulées en fonction de la disponibilité du guide, des possibilités d'horaires des visites des musées, monuments, croisières et sites. L'Office de tourisme ne saurait être, en aucun cas, tenu responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait du retard du client. Les prestations non consommées dues à ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 25 : INFORMATIONS PRATIQUES OBLIGATOIRES ET RECOMMANDÉES

25.1 : Randonnée

Dans le cas des séjours ou journées ayant au programme une randonnée, prévoir chaussures et vêtements chauds appropriés à ce type de visite. Les randonnées ne sont malheureusement pas accessibles à tout public.

25.2 : Visite de carrières

Une carrière souterraine est une cavité creusée dans la pierre. La visite se fait sous terre ce qui implique une température basse au sein des galeries ou salles. Elle oscille entre 10 et 15°C toute l'année. Il est obligatoire de suivre les consignes de sécurité délivrées par le responsable de la structure et celles délivrées par votre guide. Les enfants mineurs accompagnants des adultes sont placés sous leur responsabilité. Tout défaut de comportement ou comportement dangereux entraine l'exclusion de la visite. Les animaux sont interdits. Il est interdit de fumer. La carrière est sécurisée pour recevoir du public. Il vous sera cependant demandé par précaution de porter un casque. Il est également demandé une tenue vestimentaire adaptée : des chaussures fermées, sans talon et un vêtement chaud au risque de ne pas pouvoir participer à la visite.

Art. 26 : RÉVISION DES PRIX

Les prix indiqués dans ces offres et à la date de publication ont été fixés en fonction des taxes en vigueur. Pour les clients inscrits aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ.

Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation.

Art. 27 : SCOLAIRES, CENTRES DE LOISIRS

Les scolaires et enfants des centres de loisirs sont sous la responsabilité des enseignants et/ou animateurs. La discipline est assurée par les enseignants, le personnel scolaire d'encadrement, les animateurs.

Art. 28 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi "Informatique et libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'Office de tourisme et ces informations ne pourront pas faire l'objet d'une cession commerciale.

Etablissement public industriel et commercial

OFFICE DE TOURISME DU PAYS NOYONNAIS

Place Bertrand Labarre 60400 NOYON

Tél : 03 44 44 21 88

SIRET 821 822 913 000 25

APE 7990Z

N° de registre Atout France :

IM060170005

Garantie financière :

APST

15, avenue Carnot – 75017 Paris

Assurance Responsabilité :

Gan Assurances

8 / 10 rue d'Astorg 75008 PARIS

N° de police : 670953821