

## **Conditions particulières de ventes Prestations Groupes - du 1er janvier 2021**

### **PREAMBULE**

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme, préalablement à la signature du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'office de tourisme se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions particulières de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

### **ARTICLE 1- RESERVATIONS**

Les réservations ne sont enregistrées qu'à réception du « contrat de réservation » dûment complété et signé. Il doit être accompagné d'un chèque ou d'un virement bancaire de **30% du montant total** de la prestation que nous devons recevoir impérativement à l'office de tourisme intercommunal trois semaines avant la date de la prestation.

Pour les visites guidées classiques (sans droit d'entrée et prestation annexes), la totalité du solde de la prestation sera dû 48h avant la visite. Il n'y aura pas d'acompte à verser.

**Toute réservation implique l'acceptation des conditions générales et particulières de ventes.**

### **ARTICLE 2 - RETRACTATION**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

### **ARTICLE 3- REGLEMENT DU SOLDE**

Le client s'engage formellement à régler par tout moyen à sa convenance le solde de la prestation convenue 48h avant la date de la prestation.

Dans le cas d'un règlement par mandat administratif, le client remettra à l'office de tourisme intercommunal, au plus tard 48h avant le jour de la prestation, l'engagement de l'administration à s'acquitter du montant total.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa prestation.

### **ARTICLE 4- PRESTATIONS**

Les prix de nos prestations comprennent les services d'un guide- conférencier et les droits d'entrée dans les sites touristiques pour les « après-midi découverte » et « circuits », et le déjeuner pour les « circuits ».

### **ARTICLE 5- HORAIRES**

Le client doit se présenter à la date et à l'horaire indiqués sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'office de tourisme dont les coordonnées figurent ci-dessous.

En cas de retard du groupe, les visites seront, en fonction de la disponibilité du conférencier, écourtées ou prolongées et dans ce dernier cas, la prestation pourra être majorée.

En cas de retard non signalé, le conférencier n'est pas tenu d'attendre le client plus de 30 minutes.

En cours de voyage, le bon déroulement de la journée exige de respecter les horaires indiqués par le guide. En ce qui concerne le retour, les heures indicatives figurant sur le programme sont basées sur des conditions de circulation normale. Nous dégageons toute responsabilité sur un éventuel retard.

### **ARTICLE 6- EFFETS PERSONNELS**

L'office de tourisme recommande à chaque participant de veiller sur ses effets personnels et décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

### **ARTICLE 7- ANNULATIONS**

#### **7.1 ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME**

Dans ce cas, l'office de tourisme doit informer le client par courrier ou courriel, avec accusé réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé dans un délai de 60 jours et sans pénalité de la somme versée. 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 de tourisme.

L'office de tourisme se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout « circuit » 22 jours avant la date du départ si le nombre de personnes inscrites était inférieur à 12 ; dans ce cas, le remboursement intégral de la réservation sera effectué.

#### **7.2 ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute annulation du fait du client entraîne les retenues suivantes :

- Avant le 21ème jour avant la date de la prestation : le montant des arrhes versé est remboursé. Le remboursement sera effectué par virement bancaire sur présentation d'un RIB.

. Du 21ème au 3ème jour avant la date de la prestation : le montant des arrhes versé n'est pas remboursé.

. Du 2ème jour au jour de la prestation : la totalité du prix de la prestation est due par le client.

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'office de tourisme, le cachet de la Poste faisant foi.

En cas de non présentation ou de retard au départ, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### **7.3 CAS DE FORCE MAJEURE**

Si une annulation ou une modification est imposée par des circonstances de force majeure, telles que – à titre indicatif mais non limitatif, la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation, c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister – la prestation ne fera l'objet d'aucun remboursement.

### **ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, d'achat en ligne, à l'envoi de newsletter, de promotions ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux).

#### **Type de données collectées**

Sur le fondement de l'intérêt légitime, l'Office de Tourisme peut être amené à collecter les nom, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, ainsi que l'historique de commandes, interventions SAV, préférences et centres d'intérêts, éléments relatifs au suivi d'une commande, de sa livraison et son paiement.

Dans un souci de minimisation et de transparence, L'Office de Tourisme ne collecte que les données nécessaires à la gestion de l'achat des « Produits ». La saisie de ces données personnelles est obligatoire pour le traitement des commandes.

#### **Modalités de collecte des Données**

Les données collectées par l'Office de Tourisme sont communiquées volontairement par l'utilisateur lors de l'achat de produit sur le site ou lors du passage d'une commande. Sur notre site, la collecte se fait par le biais de nos formulaires en ligne, l'utilisateur est amené à nous fournir des informations dont les champs obligatoires seront marqués d'un astérisque. Une information sur les droits de l'utilisateur, relatifs à la loi informatique et liberté est précisée sur chaque formulaire.

#### **Finalités du traitement des Données :**

Les Données pouvant être collectées :

- Pour le traitement d'une commande ou d'un achat de l'utilisateur ;
- Pour la comptabilité de l'Office de Tourisme et pour répondre aux exigences légales
- Pour tenir l'utilisateur informé sur des opérations commerciales et/ou d'évènements (consentements).
- Pour des analyses statistiques pour connaître les tendances globales d'utilisation des prestations proposées, connaître les préférences des utilisateurs, et pour analyser les comportements de navigation (consentement pour le recueil de cookies)

#### **Sécurité et conservation des données**

L'Office de Tourisme prend toutes les mesures appropriées pour maintenir un niveau de confidentialité et de sécurité des données à caractère personnel ou sensible approprié.

Dans le cadre de commandes, d'achat et de transactions, les données à caractères personnelles de l'utilisateur seront conservées pendant toute la durée légale nécessaire dans le respect des règles de conformité au RGPD.

Ci-dessous les durées de conservation des données à caractère personnel ou sensible licitement recueillies :

- Gestion des dossiers et inscription newsletter (anonymisé au bout de 5 ans sans aucune interaction avec nos services) ;
- Gestion des demandes d'informations et brochures (supprimé au bout de 5 ans sans aucune interaction avec nos services et si aucun dossier n'a été créé ou aucune inscription à l'une de nos newsletter est toujours active) ;
- Les données de carte bancaire à la suite d'un paiement ne sont jamais stockées, ni pendant, ni après la transaction, sur le site de l'Office de Tourisme.

En ce qui concerne l'hébergement des données à caractère personnel ou sensible traitées par l'Office de Tourisme, Elles sont traitées et stockées en Europe et n'ont pas vocation à sortir de l'union Européenne. Si tel devait être le cas un accord devrait être demandé à l'utilisateur.

#### **Exercice du droit d'accès, de rectification et d'effacement**

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'oubli sur les données le concernant. Il peut donc exercer ce droit d'accès, de rectification et d'effacement dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à la conformité au règlement n° 2016/679 du 25 mai 2018 (RGPD).

Si un utilisateur souhaite s'opposer à un traitement de ses données personnelles préalablement recueillies par l'Office de Tourisme, ou obtenir des informations sur des questions relatives à ses données, il peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) nommé par le directeur de la façon suivante :

- Par courrier électronique en s'adressant à [communication@seine-saintgermain.fr](mailto:communication@seine-saintgermain.fr) en précisant en objet "Action sur le traitement de mes données personnelles" ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données, Office de Tourisme Saint Germain Boucles de Seine, 3 rue Henri IV (Jardin des Arts), 78100 Saint-Germain-en-Laye.

L'utilisateur peut également définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort de la même manière.

En cas de litige, l'Utilisateur dispose du droit de saisir la CNIL.

#### **ARTICLE 9– PROPRIETE INTELLECTUELLE / PHOTOS / ILLUSTRATIONS**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.seine-saintgermain.fr](http://www.seine-saintgermain.fr) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **ARTICLE 10 - CESSION DU CONTRAT**

Le cédant doit impérativement informer l'office de tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 15 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation.

A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourront entraîner des frais de l'ordre de 20 à 50 € selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du début de la prestation.

#### **ARTICLE 11 - LITIGES**

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée, par lettre à l'office de tourisme, seul compétent pour émettre une décision sur les litiges, dans les 5 jours à compter du début de la prestation.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, 11 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 Paris, qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Versailles pour une personne morale, et du Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation, pour une personne physique.

#### **IMMATRICULATION, ASSURANCE ET GARANTIE**

Immatriculation n° IM078170002

SIRET 824 932 016 00044

Tel : 01 30 87 20 63

Responsabilité civile professionnelle : ETHIAS N°45372784 / PNAS, 159 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS

Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS. Montant de la garantie financière : 10 000 000€