

**CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE
DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES AU 1^{er} JANVIER 2026
DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL SAINT GERMAIN BOUCLES DE SEINE**

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à donner aux clients de l'office de tourisme intercommunal Saint Germain Boucles de Seine (OTI), préalablement à la signature du contrat, des informations prévues audit article précité.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OTI à tout moment.

Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'office de tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet :

<https://www.seine-saintgermain.fr>

Conditions particulières de ventes - Prestations Groupes - du 1^{er} janvier 2026

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'OTI, 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'OTI 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'OTI 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.

RETRACTATION

Le droit de rétraction 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.

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'OTI, 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.

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 ».

FRAIS DE DOSSIERS

Des frais de gestion de dossier d'un montant forfaitaire de 60 € TTC pourront être appliqués par dossier dans les cas suivants :

- Réservation de visites guidées ou de prestations touristiques personnalisées
- Demande de modification substantielle d'un dossier existant (changement de date, d'horaires, de prestations, etc.),
- Annulation de prestations donnant lieu à un traitement administratif spécifique.

Ces frais ne sont en aucun cas remboursables, même en cas d'annulation de la part du client, sauf disposition contraire prévue dans les conditions particulières."

HORAIRES

Le client doit se présenter à la date et à l'heure indiqué sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'OTI 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-conférencier. 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.

EFFETS PERSONNELS

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

ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

Dans ce cas, l'OTI 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'OTI.

L'OTI 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.

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation du fait du client entraîne les retenues suivantes :

- Avant le 21^{ème} 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 21^{ème} au 3^{ème} jour avant la date de la prestation : le montant des arrhes versé n'est pas remboursé.

. Du 2^{ème} 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.

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.

PROTECTION DES DONNÉES 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'événements (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 newsletters 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 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.

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 causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

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.

RECLAMATIONS/ LITIGES / MEDIATION

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de Tourisme, par écrit (courrier ou email), dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 5 jours à compter de la fin de la prestation. L'Office de Tourisme s'efforcera d'apporter une réponse dans les meilleurs délais. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, le client peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation. Le client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site internet :

www.mtv.travel Coordonnées : Médiation Tourisme et Voyage CS 30958 – 75383 Paris Cedex 08 Email : info@mtv.travel

Tél. : 09 86 36 16 36 Tout litige qui n'aurait pas pu être réglé à l'amiable relèvera de la compétence des juridictions françaises dans les conditions de droit commun.

IMMATRICULATION, ASSURANCE ET GARANTIE

Immatriculation n° IM078170002 SIRET 824 932 016 00044

Responsabilité civile professionnelle : AREAS DOMMAGES N°OR205598 / PNAS, 159 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS

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