

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE FORAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES AU 1er 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>

Formulaire d'information standard - Voyage à forfait par Internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme. L'OTI sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'OTI dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat et ne peut pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'OTI a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI Saint Germain Boucles de Seine

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme) *

Formulaire d'information standard

Vente facilitée d'une prestation de voyage liée en ligne en 1 seule visite

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'OTI, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du Tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de l'OTI, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OTI, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité : cf Code du Tourisme.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

L'OTI a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'OTI qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OTI Saint Germain Boucles de Seine.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).

Formulaire d'information standard

Vente facilitée d'une prestation de voyage liée en ligne dans les 24 heures

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du Tourisme.

L'OTI ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité : cf Code du Tourisme.

L'OTI a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35 et les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'office de tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'OTI qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OTI.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Formulaire d'information standard

Service de voyage sur place et par internet

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du Tourisme. L'OTI sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'OTI dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'OTI a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'OTI.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr/ (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Conditions particulières de ventes - Prestations Groupes - du 1er 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.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

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 indiquée 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 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

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

- 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 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.

Conditions particulières de ventes - Prestations Grand Public - du 1er 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 – Réservation

La réservation est obligatoire pour toutes les prestations proposées au grand public.

Les réservations peuvent être effectuées :

- sur le site de réservation : reservation.seine-saintgermain.fr
- par téléphone au 01 30 09 39 89 ou 01 30 61 61 35
- par courriel : info@seine-saintgermain.fr

Les réservations sont enregistrées dans la limite des places disponibles.

Sauf mention contraire, les réservations sont ouvertes jusqu'au **début de la prestation**. Passé ce délai, aucune inscription ne pourra être garantie.

La réservation est considérée comme définitive après paiement intégral de la prestation.

Article 2 – Tarifs

Les tarifs indiqués peuvent comprendre en fonction de la prestation :

- l'encadrement par un guide-conférencier ou un intervenant qualifié
- les droits d'entrée lorsque ceux-ci sont mentionnés dans le descriptif de la visite
- le transport éventuel
- le repas ou dégustation si mentionné

Les dépenses personnelles et toute prestation non mentionnée dans le descriptif restent à la charge du participant.

Aucune réservation ne sera confirmée sans paiement complet.

Les moyens de paiement acceptés sont ceux proposés par l'Office de Tourisme lors de la réservation.

Article 3 – Conditions de participation

Les participants sont invités à se présenter au point de rendez-vous 10 minutes avant le début de la visite.

Tout retard pourra entraîner l'impossibilité de participer à la prestation sans donner lieu à remboursement.

Chaque participant doit prévoir une tenue et des chaussures adaptées à la visite et aux conditions météorologiques.

Les enfants mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable pendant toute la durée de la visite.

L'âge minimum indiqué pour certaines visites est fixé par le guide-conférencier en fonction du contenu de la prestation et doit être respecté.

Sauf mention contraire (chiens guides notamment), les animaux ne sont pas admis durant les visites.

Article 4 – Annulation par le participant

Toute demande d'annulation doit être formulée auprès de l'Office de Tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine par courriel ou par téléphone.

Les prestations réservées ne sont ni modifiables, ni remboursables, quel que soit le motif de l'annulation.

Par exception, un remboursement pourra être accordé uniquement sur présentation d'un certificat médical nominatif justifiant de l'impossibilité de participer à la prestation. Le certificat médical devra être transmis à l'Office de Tourisme dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires suivant la date de la prestation.

Après validation de la demande, le remboursement sera effectué par virement bancaire, sur présentation d'un relevé d'identité bancaire (RIB).

L'Office de Tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine dépend de la Trésorerie Publique de Houilles pour le traitement des remboursements. Le virement sera effectué dans un délai indicatif de 30 jours à compter de la validation de la demande et apparaîtra sur le compte bancaire du bénéficiaire sous l'intitulé « Trésorerie Publique de Houilles ».

Article 5 – Annulation ou modification par l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler ou de modifier une prestation en cas :

- d'un nombre insuffisant de participants ;
- de conditions météorologiques rendant la visite dangereuse ;
- d'un cas de force majeure ;
- d'une décision du site partenaire accueillant la visite.

En cas d'annulation par l'Office de Tourisme, le participant pourra choisir entre :

- le remboursement intégral de la prestation ;
- le report sur une autre date lorsque cela est possible.

Article 6 – Conditions météorologiques et visites en extérieur

Certaines prestations se déroulent totalement ou partiellement en extérieur.

Les visites sont maintenues quelles que soient les conditions météorologiques, sauf décision contraire de l'Office de Tourisme ou du guide-conférencier lorsque les conditions présentent un risque pour la sécurité des participants (intempéries exceptionnelles, vigilance météorologique, vents violents, orages, etc.).

Les participants sont invités à prévoir une tenue vestimentaire adaptée aux conditions météorologiques ainsi que des chaussures confortables et appropriées au parcours.

En cas d'annulation par l'Office de Tourisme pour des raisons de sécurité, les participants pourront bénéficier, selon leur choix, d'un report de la prestation ou du remboursement intégral des sommes versées.

Article 7 – Responsabilité

L'Office de Tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine agit en qualité d'organisateur des visites proposées.

Pour les manifestations organisées directement par des communes, musées, associations ou autres partenaires, l'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable d'une modification de programme, d'un changement de lieu, d'horaire ou d'une annulation décidés par ces derniers.

Chaque participant demeure responsable de ses effets personnels. L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Article 8 – Accessibilité

L'Office de Tourisme s'attache à rendre ses prestations accessibles au plus grand nombre.

Les personnes en situation de handicap, rencontrant des difficultés de déplacement ou accompagnées de jeunes enfants ou de poussettes sont invitées à contacter l'Office de Tourisme avant leur réservation afin d'obtenir toutes les informations relatives à l'accessibilité de la visite.

Article 9 – Données personnelles

Les données personnelles recueillies lors de la réservation sont traitées conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).

Le participant dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition aux données le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation.

Article 10 – Réclamations

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée par écrit à l'Office de Tourisme dans un délai de cinq jours suivant la réalisation de la visite.

En cas de litige non résolu, le client peut recourir gratuitement au Médiateur du Tourisme et du Voyage, conformément aux Conditions Générales de Vente.

Article 11 – Consultation des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales et Particulières de Vente sont consultables :

- sur le site internet www.seine-saintgermain.fr, rubrique Conditions Générales de Vente ;
- sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme par téléphone ou par courriel.

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€