

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## I - DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions de vente sont régies par l'article L211-1 à L218-1 et l'art R 211-1 à R211-40 du code du tourisme. Elles sont acceptées de manière intégrale par le client. Les conditions particulières de vente sont modifiables. Le client reconnaît en avoir pris connaissance.

L'Organisateur, l'Office de Tourisme, propose au client un service de voyage à la découverte de Conflans-Sainte-Honorine, du territoire de GPSEO et/ou sur la Seine et l'Oise.

L'office de tourisme de Conflans-Sainte-Honorine est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM078120030 et a souscrit une garantie financière auprès de GROUPAMA 126, rue de la Piazza 93199 Noisy-le-Grand, ainsi qu'une assurance dans les conditions prévues par le code du tourisme auprès de MMA IARD 72030 Le Mans cedex 9.

L'Office de tourisme de Conflans-Sainte-Honorine est à votre disposition au : 23 rue René Albert-78700 Conflans-Ste-Honorine  
Tel : 01 34 90 99 09  
Mail : [office.tourisme.conflans@wanadoo.fr](mailto:office.tourisme.conflans@wanadoo.fr)

Le déroulement des services de voyage est soumis aux dispositions des présentes conditions de vente ainsi qu'aux dispositions contenues dans le règlement affiché sur les bateaux. L'Office de Tourisme décline toute responsabilité sur les conséquences dues à la non-observation des présentes et du règlement sus visé, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra demander en raison du préjudice qu'elle aura subi du fait de cette non-observation.

## II - CLIENTELE GROUPE :

### II.1 - CARACTERISTIQUES DU SERVICE DE VOYAGE.

Les prestations pour groupes sont accessibles à partir de 15 personnes pour les visites guidées, 30 personnes pour les croisières seules et 40 personnes pour les croisières avec repas.

Les prestations de service de voyage pour groupe sont détaillées dans le devis annexé. Sur ce devis figure la date, le lieu, l'heure d'arrivée et de départ ainsi que le tarif et les frais de dossier de la prestation. Pour certaines prestations, le contrat précisera les conditions particulières de visites et de sécurité. Le client s'engage à respecter les consignes de l'accompagnant, stipulées sur le contrat ou dans les conditions de particulières de vente.

Pour les formules comprenant un repas, un menu type est annexé au devis par l'organisateur. Le client indique son choix dans le devis et doit préciser à la réservation si un participant présente une allergie ou intolérance alimentaire afin de pouvoir lui proposer un plat adapté.

Les visites sont accessibles aux personnes à mobilités réduites dans la limite des conditions d'accès de chaque site, l'organisateur se tient à la disposition du client pour l'en informer. Seules les croisières ne sont pas accessibles. Si le nombre de participants requis et indiqué sur le contrat de réservation est atteint, l'organisateur confirmera le contrat au plus tard 48 h avant la date prestation.

Tout enfant doit être accompagné d'un adulte responsable.

Les tarifs et formules groupes sont réservés aux groupes dans les conditions stipulées ci-dessus.

Garantie de prix : Les tarifs sont fermes pour l'année en cours, passé ce délai, ils sont susceptibles d'être modifiés.

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit, si l'Office de Tourisme le désire, la résiliation du contrat. Les tarifs et conditions de règlement étant préalablement fixés, aucune modification de ces tarifs et conditions ne pourra être négociée sur place. Une gratuité est attribuée par groupe pour l'accompagnateur, le chauffeur est à la charge du groupe, seul son repas est offert, à l'exception des croisières repas et journées à bord. Ces gratuités ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

### II.2 - RESERVATION

**Option :** L'option se définit comme l'envoi d'une demande de réservation sans versement de la part du groupe. L'Office de Tourisme envoie alors, le présent devis, mais se réserve le droit, dans le cas où l'acompte de 30% du montant total de la prestation n'aurait pas été versé à la date prévue par ce présent devis, de disposer de la date pour un autre client.

**Réservation :** Les réservations ne deviennent définitives qu'après réception du double de ce présent devis, signé, accompagné de l'acompte de 30% du montant total de la prestation. La réservation pour être prise en compte, doit parvenir à l'Office de Tourisme au plus tard 21 jours avant la date effective de la prestation.

Toute réservation entraîne de la part du client l'obligation de suivre la prestation telle qu'elle a été définie, sous peine de l'application de l'article II.3 a), ci-dessous.

**Inscription tardive :** En cas d'inscription à moins de 21 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigé à la réservation.

**Facturation :** Une semaine avant la date de la prestation, le groupe doit transmettre à l'office de tourisme le nombre définitif de participants ainsi que le solde de la prestation. La facture sera établie sur ce chiffre. A moins d'une semaine, tout participant supplémentaire ne pourra pas participer aux prestations sans l'accord de l'office de tourisme.

Paiement uniquement par chèque, espèces, virement ou mandat administratif.

### II.3 - ANNULATION, MODIFICATION

#### a) Du fait du client :

Toute annulation doit être faite par lettre recommandée auprès de l'Office, dans les meilleurs délais, le cachet de la poste faisant foi. Si vous annulez tout ou une partie du programme, quel qu'en soit le motif, le prix de la prestation restera dû dans les conditions et proportions ci-après :

-Annulation totale ou partielle, intervenues 30 jours avant la date de la prestation le client sera entièrement remboursé.

-Annulation totale ou partielle, intervenues de 29 à 15 jours avant la date prévue de la prestation : 50 % du prix de la prestation sera dû par le client.

-Annulation totale ou partielle, intervenues de 14 jours à 8 jours avant la date de la prestation prévue de la prestation : 25 % du prix de la prestation sera dû par le client.

-Annulation totale ou partielle, intervenues à moins de 8 jours avant la date prévue de la prestation : 100 % du prix de la prestation sera dû par le client.

Droit de cession : le client peut céder son contrat 7 jours avant le début de la prestation à un autre client s'il en a informé par courrier l'Office de tourisme 8 jours avant la prestation. Les deux clients (l'ancien et le nouveau) sont tous les deux responsables du paiement de la prestation, au cas où elle n'aie pas été intégralement réglée. Les frais de cession de 30 euros seront à régler à l'Office de tourisme avant le date de la prestation.

Le contrat est établi pour un nombre minimum de participants (voir art.II.1) qui servira de base de calcul lors de la facturation même si ce nombre minimum n'est pas atteint.

#### b) Du fait de l'Office de Tourisme

Concernant les croisières : Les croisières étant soumises aux règles de la Navigation Fluviale, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'apprécier le caractère navigable ou non du fleuve ou de la voie d'eau. Les croisières pourront être annulées ou modifiées à tout moment à compter de la réservation y compris le jour prévu pour le départ, en application des règles sus visées (avis provenant de l'administration de la Navigation Fluviale, ou de la Batellerie), ou en cas d'intempéries de nature à mettre en péril la sécurité des personnes transportées (exemples : crues, brouillard, gel). Le passage de l'écluse sera assuré dans la limite du respect des règles en usages donnant la priorité aux péniches de commerce. L'Office de Tourisme décline également toutes responsabilités au cas où un événement lié à un cas de force majeure perturberait ou empêcherait tout ou partie du déroulement de la prestation.

En cas d'annulation, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser les sommes versées ou à reporter la croisière.

Concernant les autres prestations : En cas d'annulation ou de modification, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser les sommes versées correspondant à la prestation annulée ou à proposer une prestation équivalente ou à reporter la prestation.

Ces annulations et modifications n'entraîneront pas le versement par l'Office de Tourisme d'une quelconque indemnité au client.

## III - CLIENTELE INDIVIDUELLE :

### III.1 - CARACTERISTIQUES DU SERVICE DEVOYAGE.

Les prestations pour individuels visites guidées ou croisières, sont détaillées dans le programme individuel édité par l'organisateur. Si le nombre de participants requis et indiqué sur le programme est atteint, l'organisateur confirmera la prestation au plus tard 48 h avant la date de la sortie. Tout enfant doit être accompagné d'un adulte responsable.

Pour les formules comprenant un repas, un menu type est présenté dans le programme par l'organisateur, le contenu exact du menu sera disponible sur demande du client au moment de l'inscription. Le client doit préciser à la réservation s'il présente une allergie ou

une intolérance alimentaire afin de pouvoir lui proposer un plat adapté.

Les visites sont accessibles aux personnes à mobilités réduites dans la limite des conditions d'accès de chaque site, l'organisateur se tient à la disposition du client pour l'en informer. Seules les croisières ne sont pas accessibles. Ce service de voyage est détaillé dans le devis annexé. Pour certaines prestations, le contrat précisera les conditions particulières de visites et de sécurité. Le client s'engage à respecter les consignes de l'accompagnant, stipulées sur le contrat ou dans les conditions de particulières de vente.

### III.2-RESERVATION :

La réservation est obligatoire (à l'exception des croisières promenades). Les inscriptions des croisières avec restauration sont closes 1 semaine avant la date de la croisière. Toute inscription doit être accompagnée du règlement total pour être confirmée. Tarif enfant de 4 ans à 11 ans, menu enfant pour les repas.

### III.3-ANNULATION :

En cas d'annulation de la part du client jusqu'à 1 semaine avant la date de la croisière, le client est entièrement remboursé. A moins d'une semaine de la croisière, le montant de la croisière reste dû. Toute annulation doit être faite par écrit et envoyé à l'organisateur au plus tard une semaine avant la date de la croisière.

L'organisateur se réserve le droit d'annuler une croisière si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. En cas d'annulation de la croisière de la part de l'organisateur, le client est entièrement remboursé, mais il ne pourra être fait aucune demande de compensation.

## IV – RESPONSABILITE

**a) Du fait de l'Office de tourisme :** L'Office de Tourisme de Conflans-Sainte-Honorine qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme de Conflans ne peut être tenu responsable de cas fortuits, des cas de force majeurs ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**b) Du fait du client :** Le client est responsable de tout dommage direct ou indirect que lui-même ou qu'un membre de son groupe pourrait causer à l'occasion de sa présence lors des visites à Conflans Ste Honorine ou sur le bateau. Tout passager s'engage à respecter les consignes de sécurité et les conditions de vente affichées à bord. Le client s'engage à revêtir une tenue appropriée afin de suivre la visite dans de bonnes conditions (chaussures de marche, vêtement de pluie, chapeau ou lunettes de soleil etc.).

Le client est invité à souscrire une assurance annulation pour couvrir les frais d'annulation.

**c) Respect des horaires :**

Le client doit se présenter au complet au point de rendez-vous, au plus tard 15 minutes avant l'heure prévue pour le début de la prestation. En cas de retard, l'Office de Tourisme se réserve le droit de réduire la prestation d'un temps équivalent à ce retard, si celui-ci est susceptible d'avoir des conséquences sur les horaires des prestations suivantes.

**d) Obligation des passagers au cours de la croisière :** à compter du moment où il est invité à embarquer, chaque passager devra se conformer strictement et immédiatement aux instructions données par le personnel du bateau. En outre, il sera tenu de respecter les dispositions du règlement affiché sur le bateau et de veiller à sa propre sécurité et à celle des personnes dont il a la garde, notamment des enfants de moins de 18 ans. Il ne sera admis sur le bateau aucun animal ni aucun matériel qui pourrait se révéler dangereux pour les passagers et le personnel. Aucun instrument ou appareil tel que poste de radio, magnétophone, instrument de musique susceptible de déranger les autres passagers par son bruit ne sera admis à bord. De même, aucun bagage ne pourra être embarqué à l'exception de 2 bagages à main n'excédant pas 5 Kgs par passager. L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégâts causés par un membre de son groupe.

## V - FORCE MAJEURE

L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable des dommages survenus aux passagers lors de la croisière lorsque ceux-ci auront été occasionnés par l'un des événements suivants : crue subite, orage, pannes, accidents, grèves, chômage, collision avec un autre navire responsable même partiellement- et tout autre événement indépendant de sa volonté.

## VI - LOIS APPLICABLES

En cas de litiges ou de contestation, le client doit en informer l'Office de tourisme sous un délai maximum de 24 h après la prestation. L'Organisateur y répondra dans un délai de 60 jours. Passé ce délai et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut s'adresser au médiateur du tourisme sur <http://www.mtv.travel>

Les juridictions françaises seront seules compétentes et les lois françaises seules applicables.

## VII - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.

L'Office de tourisme est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le client dans le cadre des Services fournis, pour son compte et/ou pour le compte des Partenaires ou prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation. L'Office de tourisme peut être ainsi amené à les transmettre à des tiers et notamment, ses Partenaires ou prestataires, afin de permettre au client de pouvoir

bénéficier des Prestations commandées ou réservées. En procédant à une commande ou une demande de réservation auprès de l'Office de tourisme, le client consent expressément à ces transferts. L'Office du Tourisme de Conflans-Sainte-Honorine, est responsable de traitement collecte et traite dans un fichier informatique vos informations pour une durée maximum de 5 ans. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Office qui souhaite améliorer les services rendus à ses clients. Vos informations seront uniquement traitées par les services internes de l'Office et ne seront transmises à aucune entité tierce et ce pendant la durée du traitement. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de vos informations. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition et d'un droit à la portabilité de vos informations. Vous pouvez exercer vos droits sur simple demande accompagnée d'une pièce d'identité en ligne à l'adresse suivante : [office.tourisme.conflans@wanadoo.fr](mailto:office.tourisme.conflans@wanadoo.fr) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante 23 rue René Albert 78700 Conflans-Sainte-Honorine.

## VI – DROIT A L'IMAGE

L'acceptation des Conditions Générales de Vente par le client vaut, à défaut d'une information contraire écrite transmise à l'Office de tourisme le jour ou au plus tard avant la fin de la prestation, pour autorisation de reproduction et de représentation de photographies et de vidéos en cas de reportage. En conséquence de quoi, le client autorise l'office de tourisme à diffuser les images prises pendant sa prestation. Les images pourront être exploitées et utilisées directement sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour sans aucune limitation de durée (presse, plaquette, affichage, internet...) pour la promotion des prestations de l'Office de tourisme. Le client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe.

## FORMULAIRE D'INFORMATION

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). L'association Office de tourisme de Conflans-Sainte-Honorine sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Conflans-Sainte-Honorine dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Le voyageur reçoit les informations suivantes : Droits essentiels prévus par le code de 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'office de tourisme de Conflans-Sainte-Honorine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Conflans-Sainte-Honorine.

Plus d'information sur le code du tourisme sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)