

Conditions générales de vente

Article 1 - Disposition générale :

1-1 L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le N°IM060130003, peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, un contrat de commercialisation de prestations

En aucun cas l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

1-2 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 01/07/2016 et sont applicables sauf convention particulière

1-3 Le fait que l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Article 2 - Formation du contrat :

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations de l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site Internet www.beauvaistourisme.fr de l'Office de Tourisme.

2-2 Pour toute réservation un acompte de 30% devra être obligatoirement versé par le client. Cette réservation deviendra dans ce cas définitive. Un exemplaire du contrat signé par le client, est retourné à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais avant la date limite indiquée sur le contrat sauf exercice du droit de rétractation ou droit d'annulation.

2-3 La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais sera effectuée auprès des services de l'Office de Tourisme.

2-4 Toute réservation implique l'acceptation des conditions générales de vente qui sont communiquées lors du versement de l'acompte.

Article 3 - Site internet et brochure de l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais : Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office du Tourisme, figurant sur le site et sur les brochures, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du prestataire. Par conséquent, il est conseillé de se rapprocher de l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais directement afin de recueillir des informations actualisées. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite, il peut solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

Article 4 - Durée de la prestation : La durée de chaque prestation est celle stipulée dans le contrat conclu avec l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais pour une durée déterminée qui ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 5 - Droit de rétractation en fonction de la nature de la prestation : En fonction du type de prestation commandée, le client bénéficie ou non d'une faculté de rétractation : Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la date à laquelle le contrat sera ferme et définitif, dans les conditions fixées à l'article 2, afin d'exercer son droit de rétractation, par fax, courrier ou e-mail adressé à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, 1, rue Beauregard BP 537 -60005 Beauvais cedex, Tél : 03 44 15 30 30, Fax : 03 44 15 30 31, E-mail: groupes.beauvaisis@beauvaistourisme.fr

En exécution de ce droit de rétractation, le client pourra annuler les prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser le client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura exercé son droit de rétraction, ledit délai courant à compter de la date de réception du fax, courrier ou e-mail de rétractation. Attention, il n'y a pas de droit de rétractation pour le client qui commande une prestation d'hébergement, de transport, de restauration, par application combinée des articles L121-20-4 al.2 et L121-18 du code de la consommation.

Article 6 - Prix :

6-1 Sauf mention contraire, les prix figurant sur le Site de l'Office du Tourisme de l'agglomération de Beauvais et ainsi que sur l'ensemble des supports de communication de l'Office de Tourisme sont affichés en Euros, TVA en vigueur comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour, ...) et sont à la charge du client.

En cas de modification du taux de la TVA, celui-ci sera répercuté sur le prix de la prestation.

6-2 Règlement : Pour les réservations effectuées au comptoir du Service d'Accueil et d'Information de l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celle-ci y sont décrites sur les documents fournis au par l'Office de Tourisme. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par carte bancaire, espèces, chèques.

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due accompagné de la liste définitive des participants au voyage, et ceci 8 jours avant le début de la prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement de la prestation ne sera effectué.

6-3 Règlement des inscriptions tardives : En cas d'inscription moins de 8 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 7 - Confirmation écrite : Dès réception du solde de la facture, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations, la teneur des prestations commandées. Ces confirmations pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de paiement et la date de voyage, être remises directement au client à son arrivée.

Article 8 - Arrivée du client : Le client doit se présenter aux jours et aux heures mentionnées sur le contrat (programme définitif). En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir immédiatement l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais dont l'adresse et le téléphone figurent sur le contrat (programme définitif).

Article 9 - Interruption de la prestation par le client : En cas d'interruption, au cours de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 - Annulation du fait du client :

10-1 Annulation antérieure à la prestation : Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par lettre recommandée ou par tout autre moyen écrit à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, sera la suivante :

- Annulation entre le 30^e et le 21^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 10% du montant de la prestation. Toutefois la pénalité ne pourra excéder dans ce cas 35€.
- Annulation entre le 20^e et le 8^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25% du prix de la prestation.
- Annulation entre le 7^e et le 2^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75% du prix de la prestation.
- Annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 90% du prix de la prestation.

10-2 En cas de non présentation du client le jour de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 11 - Modification par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais d'un élément substantiel du contrat : Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit résilier son contrat, et obtenir, le remboursement immédiat des sommes versées,
- Soit accepter la modification ou la substitution des prestations proposées par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 12 - Empêchement par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat :

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant une part non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si

celle-ci est refusée par le client en raison du changement total de la thématique du programme, l'Office de Tourisme réglera au client une indemnité de 10% du prix de la prestation.

Article 13 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme : Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais annule la prestation, il doit informer le client par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen écrit. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement des sommes versées, il recevra en outre une indemnité de 10% du prix de la prestation. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais.

Article 14 - Capacité : Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, l'Office de Tourisme peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais) ou demander un supplément. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais restitue l'ensemble des sommes versées au client si l'annulation intervient au mois 15 jours avant le début de la prestation.

Article 15 - Dispositions particulières aux Hôtels : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète selon les indications mentionnées dans le présent contrat hors taxe de séjour à régler le jour de la prestation à l'hôtelier. (Article 6.1 ci-dessus)

Lorsqu'un client occupe seul une chambre, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

Article 16 - Responsabilité : L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais qui fournit à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais 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.

Article 17 - Force majeure : On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, l'exécution d'une ou des prestation(s). Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...).

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des parties affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si l'Office de Tourisme se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 18 - Assurances : Le client est responsable de tous dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle n° 3670040907387 auprès d'AXA France IARD afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Article 19 - Litiges : Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais dans les 3 jours à compter du début de la prestation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 1 rue Beauregard, BP 537-60005 Beauvais Cedex

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 qui s'efforcera de trouver un accord amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef lieu du département de l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais.

Article 20 : dispositions particulières pour les autres prestations : Les conditions particulières propres au « circuits-visites guidées groupe 2017 » sont joints en annexe du présent contrat.

OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMÉRATION DE BEAUVAIS

Forme juridique : Établissement public industriel et commercial

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours N°IM060130003

N° SIRET : 790 837 728 00019 | Code APE : 7990Z

Garantie Financière : APST | Assureur : AXA Paris

Siège social : 1, rue Beauregard BP 537 – 60005 Beauvais cedex

Téléphone : 03 44 15 30 30 | Fax : 03 44 15 30 31

E-mail: groupes.beauvaisis@beauvaistourisme.fr

Édition été 2016

ANNEXE : Conditions particulières de vente pour les « circuits-visites guidées groupes 2017 »

La brochure « circuits-visites guidées groupes 2017 » constitue l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-dessus et engage l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais. Toutefois, la brochure ayant été conçue en 2016, des modifications peuvent éventuellement intervenir. Si tel devait être le cas, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, avant la conclusion du contrat. Toute réservation implique l'acceptation des conditions générales de vente.

Tarifs : Les prix sont calculés pour des groupes d'au moins 20 personnes jusqu'à 50 personnes. Si le nombre est inférieur à 20 personnes ou supérieur à 50 personnes, le prix sera recalculé au prorata du nombre de personnes participants. Les tarifs sont calculés sur la base de prestations s'effectuant hors dimanches et jours fériés. Les prestations se déroulant dimanches et jours fériés feront l'objet d'une majoration, ainsi que les prestations servies en langues étrangères. Une gratuité est accordée au chauffeur de car. Une gratuité supplémentaire est octroyée au delà de 35 participants pour les forfaits journée. Cette gratuité ne s'applique pas aux courts-séjours. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs de l'ordre de 5% maximum du prix des prestations.

Suppléments : Toutes les prestations non prévues dans les descriptions de la brochure seront facturées en supplément sur place après accord sur le prix par le client (boisson supplémentaire, accompagnateur, plat supplémentaire, visite guidée en langue étrangère ...).

Guide : Tous les programmes proposés par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais incluent les services de Guides Conférenciers agréés par le Ministère de la Culture et de la Communication (sauf mention particulière).

Menus : Les menus prévus dans les programmes d'une journée sont des suggestions. La liste complète des menus est jointe au contrat. Le menu choisi par le client est soumis à la disponibilité du restaurateur.

Retard : Tout retard éventuel devra être indiqué par téléphone à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, au plus tard 1 heure avant l'horaire effectif de déroulement des prestations prévues.

Les visites seront alors, en fonction de la disponibilité du guide et du déroulement de la journée, soit maintenues dans leur intégralité, soit écourtées, soit annulées. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais ne saurait être tenu pour responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait d'un retard du client sur l'horaire indiqué sur le contrat (programme définitif). En effet, nos programmes sont dépendants des horaires et jours d'ouverture de musées, monuments et divers lieux de visites. Les prestations non consommées au titre de ce retard du client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Autocars : Pour les visites en autocar, les tarifs s'entendent pour les groupes fournissant leur propre autocar sonorisé avec un siège pour le guide. Toutefois, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur.

Les journées présentées dans le catalogue sont cumulables.

L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais peut prendre en charge l'organisation de l'hébergement. Les brochures et les photographies ne sont pas contractuelles.