

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES AU 1^{er} Juin 2019

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes (CGV) ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Paris Saclay préalablement à la signature du contrat, d'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 CGV pourront être modifiées et mises à jour par l'office de tourisme à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

Les présentes CGV 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.destination-paris-saclay.com>

Article 1 : Responsabilité

L'office de tourisme Paris-Saclay est l'unique interlocuteur du client auquel il vend une prestation « groupes » et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions générales. Il 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.

Le client informe l'office de tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Article 2 : Les Prix

Tous les prix sont affichés en euros net de TVA. L'office de tourisme Paris-Saclay n'est pas assujéti à la TVA conformément à l'article 293 B du CGI.

Pour votre information, la brochure mentionne ce qui est compris dans le prix. D'une façon générale, ne sont pas incluses les dépenses personnelles, le transport, les assurances et les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

Les prix de la brochure n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors de la réservation, toutes situations économiques pouvant en effet influencer sur les tarifs. Le devis sera envoyé précisera le tarif de la prestation. Le prix du contrat de réservation est valable le temps indiqué sur le contrat qui correspond à la date de paiement de l'acompte.

Article 3 : Durée de la Prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 4 : Réservation et formation du contrat

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'office de tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente.

Toute réservation sera considérée comme ferme et définitive 30 jours avant le début de la prestation qu'à compter :

- d'une part de la réception d'un exemplaire du contrat signé par le client, sous réserve de la confirmation par l'office de tourisme compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CGV sans préjudice des textes en vigueur.

- d'autre part, de la réception de la totalité ou d'un acompte de 30 % du montant de la prestation choisie par le client.

Aucune réservation ne peut être revendiquée sur simple appel ou correspondance écrite non accompagnée du montant de l'acompte demandé.

Article 5 : rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

Article 6 : Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte précisé sur le devis et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Office de tourisme Paris Saclay », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'office de tourisme et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

L'office de tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'office de tourisme adresse au client un dossier accompagnant avec toutes les informations utiles pour se rendre chez le prestataire.

Le client n'ayant pas renvoyé le contrat de réservation signé touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 9 ci-après. En cas d'accord préalable, l'annulation n'aura pas lieu.

Article 7 : Inscription Tardive

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement pourra être exigée à la réservation, sauf accord préalable.

Article 8 : Arrivée et point de rencontre

Les lieux de rendez-vous sont précisés dans « le dossier accompagnant » rédigé par Destination Paris-Saclay. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le « dossier accompagnant » qui lui aura été envoyé. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit avertir rapidement le service Groupes. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9 : Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par e-mail à info@destination-paris-saclay.com Toute modification d'un contrat devra faire l'objet d'une entente préalable avec le service groupes. Pour toute modification du fait de Destination Paris-Saclay, ce dernier s'engage à informer le plus rapidement possible le client.

En cas de prolongation, Destination Paris-Saclay pourra être amené à demander un complément à la prestation supplémentaire effectuée.

Article 10 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit parvenir par au service groupes de Destination Paris-Saclay e-mail à info@destination-paris-saclay.com et donner lieu à la perception de frais d'annulation :

- plus de 30 jours avant la manifestation : 30 % du prix total
- entre 30 et 15 jours : 50 % du prix total
- entre 14 et 7 jours : 70 % du prix total
- moins de 6 jours avant la manifestation : 100 % du prix total

Une annulation partielle telle que la diminution d'effectif du groupe ayant lieu avant le règlement du solde, il faudra envisager une réévaluation du coût de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

En cas de non présentation d'un ou de plusieurs participants au moment du départ, le remboursement sera fait en fonction de frais retenus par les différents prestataires. En aucun cas, il n'y aura lieu d'envisager le remboursement de l'acompte. 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.

Article 11 : Modification par Destination Paris-Saclay d'un élément substantiel du contrat.

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'office de tourisme peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'office de tourisme devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'office de tourisme sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autres prestations, l'office de tourisme rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

Article 12 : Empêchement par Destination Paris-Saclay de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat.

Lorsqu'en cours de prestation, Destination Paris-Saclay se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, Destination Paris-Saclay, sans préjudicier des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Article 13 : Annulation du fait de Destination Paris-Saclay

13.1 - Annulation

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le l'office de tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'office de tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours de la date de début de la prestation et au-delà.

13.2 - Cas de force majeure

Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel 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, d'un accident d'exploitation - c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

13.3 - Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'office de tourisme procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 14 : Données Personnelles

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.destination-paris-saclay.com. Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de modification ou de suppression.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

Article 15 : Cession

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'office de tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'office de tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'office de tourisme du fait de la cession du contrat.

Article 16 : Assurance

Lors de votre réservation, l'office de tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 17 : Propriété 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.destination-paris-saclay.com causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Article 18 : Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'office de tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. L'office de tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

Article 19 : Spécificités des visites pour les groupes

19.1 – Nombres de Participants aux visites

Comme stipulé dans l'article 4 relatif à la réservation et formation du contrat, un nombre minimum et maximum de participants est requis pour le bon déroulement de la visite. Le non-respect de ce nombre minimum ou maximum pourrait compromettre la visite. Voici un tableau récapitulatif par visite des participants autorisés. Si votre visite ne figure pas dans cette liste, pensez à nous demander l'information relative aux participants.

La facturation sera dans tous les cas établit sur le nombre minimum de participants figurant dans les CGV ou sur le contrat.

Visite	Minimum participants	Maximum participants
Synchrotron Soleil	10	30
Pic Wissous	8	20
ACO	10	30
Abbaye de Vauhallan	10	25
Maison Atelier Foujita	10	30 (en 2 groupes)
Parcours Camille Corot	10	25
Tour de Montlhéry	5	19
Coulisses Opéra de Massy	10	30
Jardin Botanique	10	30
Mus'X	10	25
Balade ornithologique	10	25
Eglise Villiers-le-Bâcle	10	30
Autre visite	Se renseigner	Se renseigner

Si le nombre minimal n'est pas atteint, la prestation n'est pas garantie et peut être annulée. Dans le cas où la visite peut se faire sans avoir le seuil minimal de participants, l'Office de Tourisme facturera le nombre minimal de participants.

19.2 – Spécificités et conditions particulières pour chaque visite.

Pour chaque visite, des spécificités vous seront communiquées lors de la rédaction du contrat que vous devrez nous retourner signés.

Le groupe s'engage à respecter les spécificités stipulées dans le contrat et à fournir les éléments demandés pour le bon déroulement de la visite (liste des participants, tenue adaptée, carte d'identité, choix des menus une semaine avant la date de la visite...)

Sans le respect de ces spécificités, la visite pourra être annulée.

Article 20 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Destination Paris-Saclay par e-mail à info@destination-paris-saclay.com dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Après avoir saisi notre Service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante du Service Clientèle dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont les modalités de saisie sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel
Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI d'Evry pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIERE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : Association office de tourisme Paris-Saclay
Forme juridique : Association Loi 1901
N° SIRET : 839 685 559 00016
Code APE :79902
N° d'immatriculation ATOUT FRANCE : IM091180006
Adresse : 1 rue Jean Rostand – 91400 Orsay
Téléphone : 01 69 28 59 72

Assurance RCP :

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) auprès MAIF, 200 avenue Salvador Allende 79000 Niort afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

Garantie financière :

Le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.