

## CONDITIONS DE VENTE

### TEXTES APPLICABLES DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> MARS 2018

- ✓ Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.
- ✓ Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.
- ✓ Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours.
- Annexe 1 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 :  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036677144&categorieLien=id#JORFSCITA000036677158>
  - Partie A Formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait vendu via internet
  - Partie B Formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait vendu dans des situations autres que celles prévues par la partie A
  - Partie C Formulaire d'information lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel (conformément à l'article L.211-2 II A 2<sup>e</sup> du code du tourisme)
  - Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code
- Annexe 2 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018
  - Partie A Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, est un transporteur vendant un billet aller-retour
  - Partie B Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour
  - Partie C Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur
  - Partie D Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du code du tourisme, est un transporteur vendant un billet aller-retour
  - Partie E Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour
- ✓ Codifiés au code du tourisme
  - Articles L211-1 à L211-18-1
  - Articles R211-1 à R211-40
  - Textes applicables :
    - Aux personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :
    - Des forfaits touristiques
    - Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes
    - Aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées
    - Aux organismes locaux (CRT, CDT, OT...)
    - Aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets

## **LES CONDITIONS GENERALES DE VENTES - DE L'OFFICE DE TOURISME RAMBOUILLET TERRITOIRES**

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 Rambouillet Territoires (OTRT) préalablement à la signature du contrat.

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'OTRT à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les présentes CGV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTRT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.rambouillet-tourisme.fr](http://www.rambouillet-tourisme.fr)

### **OFFICE DE TOURISME RAMBOUILLET TERRITOIRES**

**Bureau de Rambouillet : 1 rue du Général De Gaulle 78120 Rambouillet**

**Tél : 01 34 83 21 21**

**Bureau de Saint-Arnoult-en-Yvelines : L'Orangerie Rue des Remparts 78730 Saint-Arnoult-en-Yvelines**

**Tél : 01 30 41 19 47**

**Sites Internet : [www.rambouillet-tourisme.fr](http://www.rambouillet-tourisme.fr)**

**IM 078150001 Siret: 501 893 093 000 28**

**N° TVA. FR 8950189309300010**

**Garantie financière APST - 15 avenue Carnot 75017 PARIS – 01 44 09 25 41**

### **1/ INFORMATION**

Les CGV qui suivent définissent les conditions d'achat de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) par le Client (groupe ou individuel) auprès de l'OTRT. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations.

Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes CGV. L'information préalable peut être modifiée après consultation par le Client, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement, dans ce cas, le client en sera informé avant sa signature du contrat.

### **2/ RESERVATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les réservations ne seront enregistrées qu'à réception du contrat dûment complété, signé et daté par le Client, accompagné d'un chèque bancaire ou postal, d'un mandat administratif ou d'un virement bancaire en respect de l'échéancier ci-dessous :

- De la signature du contrat jusqu'à 30 jours précédant la date de la sortie : un acompte de 25 % du montant global du ou des services touristiques retenus.
- Entre 29 jours et le jour de la sortie : la totalité du règlement sera exigée.

Toute réservation implique l'acceptation des CGV.

### **3/ RETRACTATION**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) et plus généralement aux forfaits touristiques et aux prestations touristiques non forfaitaires, en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

### **4/ LES PRIX**

Les prix indiqués ont été établis et votés lors des Comités de Direction. Nous nous réservons le droit de modifier les prix de nos services touristiques tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités prévues aux articles L 211-12 et R.211-8 du code du tourisme.

Pour chaque tarif voté, le prix sera traduit toutes taxes comprises au regard du taux de TVA afférent, appliqué selon la législation en vigueur.

Chaque descriptif de prix indique les prestations et les services inclus.

Nos prix ne comprennent pas : les suppléments optionnels, les taxes de séjour à régler directement auprès de l'hébergeur, les transports, les pourboires, les dépenses personnelles, les dépenses exceptionnelles résultants d'événements fortuits (grève, conditions atmosphériques etc.), les assurances, les frais de parking ainsi que tout autre service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

Nos prix peuvent varier selon la période de réalisation de la sortie et parfois selon le nombre de participants.

### **5/ CONTRAT**

En signant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV, ainsi que les descriptifs plus spécifiques des prestations choisies.

Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes CGV aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par l'OTRT.

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs des services touristiques ou certaines informations contenues dans la brochure ou le site internet de l'OTRT. Des erratas datés seront portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Pour toutes les prestations vendues par l'OTRT, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange qui sera fourni en amont par l'OTRT.

#### **6/ SPECIFICITES AU PAIEMENT**

- Pour les organismes publics (hors séminaires) : dans le cas où un acompte ne puisse pas être versé au moment de la confirmation pour des raisons administratives liées au statut du client (mairies, écoles, entités territoriales, CCAS etc...), les réservations ne seront enregistrées qu'à réception du contrat dûment complété, signé, daté et accompagné d'un bon de commande. Le Client s'engage formellement à régler par tout moyen à sa convenance, la totalité de la prestation convenue, le lendemain de la prestation et de communiquer à l'OTRT les détails du règlement du solde (numéro de chèques, ordre de virement, numéro du mandat, etc...).

- Pour les organismes privés : le règlement de la réservation doit respecter l'échéancier stipulé à l'article 2 (conditions de paiement).

- Dans le cadre d'un séminaire (organismes privés ou publics) : les acomptes seront demandés avec le contrat et seront établis au cas par cas en fonction des conditions imposées par les prestataires.

Sauf dispositions contraaires des conditions spécifiques, le paiement du solde de la réservation doit être effectué au plus tard 15 jours avant la date de la sortie. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa prestation sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément aux conditions de vente. Sauf accord préalable entre l'OTRT et le Client.

Une facture de solde sera établie à 20 jours avant la date de la sortie selon le nombre de participant définitif communiqué par le client.

#### **7/ DURÉE DE SÉJOUR**

Elle inclut le jour de départ et celui du retour. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Le client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des usages de l'hôtellerie en matière de mise à disposition des chambres, soit en raison du temps du trajet. Les chambres doivent être libérées avant 12h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 12h (selon l'hôtel choisi). Le mode de transport incombe au client, l'OTRT ne pourra être tenu responsable en cas de retard et aucun remboursement ni indemnisation ne pourront être envisagés.

#### **8/LES BONS D'ÉCHANGE ET INFORMATIONS PRATIQUES :**

Les bons d'échange et informations pratiques liés à la sortie seront remis au Client par l'OTRT avant le jour de la sortie. A compter de cette remise, la garde juridique de ces titres incombe au Client. Si la sortie ne pouvait avoir lieu en raison d'un nombre insuffisant de participants, l'OTRT en informerait le Client au plus tard 21 jours avant la date de la sortie.

##### **8-1/HORAIRES DE SORTIE**

- Le Client doit se présenter le jour précisé, au(x) lieu(x) et heure(s) de rendez-vous mentionnés sur le contrat et les bons d'échange.

- Les horaires étant strictement minutés, l'heure de départ sera rigoureusement observée. Il est conseillé de se présenter 15 minutes avant l'heure de départ du programme choisi. Le bon déroulement de la journée exige de respecter les horaires communiqués. Les heures indicatives figurant sur le programme sont basées sur des conditions de circulation normale.

- L'OTRT dégage toute responsabilité sur un éventuel retard. En cas de retard, le client est tenu de prévenir l'OTRT et les prestations seront écourtées ou prolongées et le coût éventuellement majoré. En cas de retard non signalé au préalable, le guide n'est pas tenu d'attendre le client plus de 30 minutes.

- En ce qui concerne l'heure de la fin de la prestation indiquée sur les devis et contrats, elle est donnée à titre indicatif.

#### **9/ MODIFICATION**

##### **9-1/Modification par l'OTRT**

- L'OTRT se réserve le droit de remplacer éventuellement une prestation par une autre, de catégorie similaire. Les prix, dates, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. Nos programmes dépendent des jours et heures d'ouvertures des différents sites (musées, monuments, restaurants, hôtels...) ; en cas de fermeture imprévue, l'OTRT ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme.

##### **9-2/Modification par le client**

- Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTRT. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTRT est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

- Toute modification du fait du client en cours de sortie implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de la sortie ou les éventuels retards ne peuvent donner lieu à aucun remboursement des prestations non-consommées.

**Nota** : un report de date ou un changement de prestation est considéré comme une annulation. Toute modification par le client rendra caducs les avantages préalablement accordés.

##### **9-3/Cession du contrat**

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'OTRT 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'OTRT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTRT du fait de la cession du contrat.

## 10/ ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé, avec accusé de réception, adressée à OTRT, le cachet de la poste faisant foi.

- Toute annulation du fait du client, après signature du contrat et/ou bon de commande, entraîne les retenues suivantes :
  - à plus de 60 jours précédant l'arrivée du groupe : 0% du prix de la prestation
  - entre le 59ème et 30ème jour précédant l'arrivée du groupe : 25% du prix de la prestation
  - entre le 29ème et le 15ème jour inclus précédant l'arrivée du groupe : 50 % du prix de la prestation.
  - entre le 14ème jour précédant l'arrivée du groupe et le jour même de la prestation : 100 % du prix de la prestation.
- Annulation du fait du client : aucune prestation ne sera remboursée si l'annulation intervient à 14 jours de la date de la sortie. En cas de non présentation ou de retard au départ, il ne sera procédé à aucun remboursement. De même, si le nombre de participant s'avère être inférieure à ce qui avait été annoncée 20 jours avant la sortie, aucun remboursement ne sera effectué.
- Annulation du fait de l'OTRT : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la sortie est imposée par des circonstances de force majeure.
- Dans le cadre d'un séminaire : les frais d'annulation seront communiqués avec le contrat et seront rédigés au cas par cas en fonction des conditions imposées par les prestataires.

## 11/ CONDITION PHYSIQUE - SANTÉ - EFFETS PERSONNELS

Il appartient au client de vérifier sa condition physique avant la sortie et de s'informer que les sites visités sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

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

## 12/ DESCRIPTION

La description des programmes est établie au moment des Comités de Direction, toute modification résultant d'impossibilités techniques sera indiquée au client par l'OTRT. Aucun dédommagement ne pourra être exigé pour la non jouissance d'une prestation non fournie suite à un cas de force majeure. Si, au cours du voyage, des imprévus, raisons de sécurité, intempéries, changements d'horaires ou tout autre évènement indépendant de la volonté de l'OTRT rendaient impraticables et/ou impossibles certaines visites, excursions ou activités, les propriétaires de chaque site pourraient être amenés à modifier le déroulement du programme. Dans tous les cas, l'ordre des visites ou le sens des circuits peuvent être inversés.

Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Certaines prestations proposées dans les hôtels peuvent être payantes.

## 13/ENFANTS

Est considéré comme « enfant », tout enfant âgé de moins de 12 ans ; s'il en existe une, la réduction est appliquée dans chaque devis.

## 14/ RESPONSABILITES

Tous les prix, horaires, dates, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté, ainsi que par les prestataires de services auxquels nous nous adressons. L'OTRT se réserve le droit de remplacer éventuellement un hôtel par un établissement de même catégorie ou un restaurant par un autre similaire.

La responsabilité de l'OTRT est notamment dérogée dans les cas suivants :

- Cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies...)
- Présentation en retard ou non présentation du client le jour de la sortie

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement. L'OTRT apporte néanmoins, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au client en difficulté.

L'OTRT, 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.

## 15/ RÉCLAMATION - SERVICE APRÈS-VENTE- MEDIATION

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou représentant de l'OTRT afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée de la sortie.

Les réclamations sur le déroulement de la sortie doivent nous parvenir dans les 7 jours suivant la date de la sortie, avec toutes les pièces justificatives et par lettre recommandée avec avis de réception pour un traitement plus rapide. L'OTRT s'engage à y donner suite dans un délai de 60 jours.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, 79/81, rue de Clichy à Paris, qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive des tribunaux des Yvelines, conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation par une personne physique.

## 16/ ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance adaptée. A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'OTRT a souscrit auprès de Les Mutuelles du Mans Assurances MMA IARD 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS CEDEX9, un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle n° 140 199 795.

Les garanties sont acquises à concurrence de 8 000 000€ tous sinistres confondus par année d'assurance. La garantie couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à l'OTRT, en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers. Sont notamment

comprises dans l'assurance, les conséquences préjudiciables aux clients de l'OTRT des erreurs dans les renseignements fournis et des intoxications alimentaires de caractère accidentel.

#### **17/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

L'OTRT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à [contact@rambouillet-tourisme.fr](mailto:contact@rambouillet-tourisme.fr) soit par courrier à l'adresse postale de l'OTRT, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **18. 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.rambouillet-tourisme.fr](http://www.rambouillet-tourisme.fr) causant un préjudice quelconque à l'OTRT ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.