



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE



### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes

#### Article 1. Préambule

##### Article 1.1. Désignation du vendeur

Communauté de Communes Moret Seine & Loing, service Office de tourisme Moret Seine & Loing, n° SIRET : 24770003200060 ; Code APE : 8411 Z; ayant son siège 23 rue du Pavé Neuf, Moret-sur-Loing, 77250 Moret-Loing-et-Orvanne  
Téléphone : 01 60 70 41 66  
Adresse mail : tourisme@ccmsl.com  
Représenté par Patrick SEPTIERS, président de la Communauté de Communes Moret Seine & Loing.  
Immatriation au registre des opérateurs de voyage et de séjours: IMO77110005  
Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

##### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

##### Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins pour lesquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Groupes : un groupe est un ensemble constitué d'au moins 10 clients se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée.

#### Article 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'intégralité des prestations touristiques vendues ou offertes à la vente par l'Office de tourisme Moret Seine & Loing.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

#### Article 3. Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

#### Article 4. Prix

##### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le contrat : le transport, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de tourisme ne peut être tenu responsable.

##### Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Le prix est payable selon les modalités figurant aux présentes. Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation.

##### Article 4.3 Facturation pour les groupes

La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client, est présentée au client le jour de la visite ou adressée après l'exécution de cette dernière. Elle est basée sur l'effectif remis 10 jours (dimanche et jours fériés inclus) avant la date de la prestation. En cas d'effectif inférieur, aucun réajustement ne sera fait, à l'inverse, en cas d'effectif supérieur, sauf accord contraire par écrit de l'Office de tourisme Moret Seine & Loing, la facture en tiendra compte.

Envoyé en préfecture le 12/04/2022

Reçu en préfecture le 12/04/2022

Affiché le

ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE



### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes

#### Article 4.4 Retard dans le règlement

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demie le taux légal.

Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

#### Article 4.5 Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date.

#### Article 5. Assurance

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne, et s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

#### Article 6. Réservation de prestation en présence physique et simultanée des parties ou « au comptoir »

Les réservations au comptoir, peuvent avoir lieu pendant les horaires d'ouverture de l'Office de tourisme Moret Seine & Loing comme suit :

- Basse saison 01.10/31.03 mardi au samedi 9h30-12h00/14h00-17h00
- Haute saison 01.04/31.09 mardi au dimanche (et jours fériés) 10h00-12h30/14h00-18h00

Etape 1 : Le Client fait part de sa demande auprès d'un agent de l'équipe de l'Office de tourisme ;

Etape 2 : L'agent de l'Office de tourisme réalise et présente un devis au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

Etape 3 : Le Client informe l'agent que le devis l'intéresse et qu'il souhaite procéder à la réservation des prestations.

Etape 4 : En retour, l'Office de tourisme remet au Client les présentes conditions générales et particulières de vente, le formulaire type d'information et un contrat de réservation précisant : la date de la demande, le ou les visités demandés, la langue de la visite, la date de la prestation, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, ainsi que le montant de l'acompte à verser.

Etape 5 : Le Client signe le contrat et remet l'acompte à l'agent. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

#### Article 7. Réservation de prestation à distance hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Les réservations sont traitées pendant les horaires d'ouverture de l'Office de tourisme Moret Seine & Loing comme suit :

- Basse saison 01.10/31.03 mardi au samedi 9h30-12h00/14h00-17h00
- Haute saison 01.04/31.09 mardi au dimanche (et jours fériés) 10h00-12h30/14h00-18h00

Etape 1 : Les demandes de réservation de prestations peuvent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse : tourisme@ccmsl.com, soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse place de Samoï, Moret-sur-Loing – 77250 Moret-Loing-et-Orvanne ou par téléphone.

Etape 2 : A réception de la demande de réservation, l'Office de tourisme adresse un devis au Client. Ce devis indique le montant de

la prestation demandée sur la base des informations communiquées, ainsi que les présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information.

Etape 3 : Le Client informe l'agent par mail ou téléphone, que le devis l'intéresse et qu'il souhaite procéder à la réservation des prestations.

Etape 4 : L'Office de tourisme envoie au Client par mail ou par voie postale, les présentes conditions générales et particulières de vente, le formulaire type d'information et un contrat de réservation précisant : la date de la demande, le ou les visités demandés, la langue de la visite, la date de la prestation, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, ainsi que le montant de l'acompte à verser.

Etape 5 : Le Client retourne le contrat signé par mail ou par voie postale, accompagné d'un chèque d'acompte ou d'un bon d'échange si le paiement est effectué par mandat administratif. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

#### Article 8. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

#### Article 9. Modification du contrat par l'Office de tourisme

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant la date prévue de la prestation, l'Office de tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommage éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de tourisme par courrier ou mail :

- Soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement de la somme versée ;
- Soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par l'Office de tourisme : une confirmation précisant les modifications apportées est alors transmise au client.

#### Article 10. Résiliation du contrat

##### Article 10.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, doit être notifiée dans un premier temps par téléphone au 01 60 70 41 66 puis par courriel à tourisme@ccmsl.com ou par courrier

Envoyé en préfecture le 12/04/2022

Reçu en préfecture le 12/04/2022

Affiché le

ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE



### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes

recommandé à l'Office de tourisme Moret Seine & Loing, place de Samois, Moret-sur-Loing, 77250 Moret-Loing-et-Orvanne.

La résiliation du contrat par le client entraîne la retenue des frais de résiliation selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient, selon l'échéancier ci-dessous.

#### **Sauf indications particulières :**

Pour les réservations de prestations isolées :

- **Visites guidées proposée par l'Office de tourisme :**  
Annulation jusqu'à 8 jours (dimanche et jours fériés inclus) avant le début des prestations : remboursement intégral des sommes versées à l'Office de tourisme.  
Annulation moins de 8 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. Il est précisé qu'en cas d'interruption de la prestation par le Client ou en cas de non-présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement par l'Office de tourisme.
- **Visites guidées et repas/goûter au Château Rosa Bonheur à Thomery :**  
Pas d'annulation possible, mais report de la date de la visite.
- **Visites guidées théâtralisée à Moret-sur-Loing :**  
Annulation jusqu'à 8 jours (dimanche et jours fériés inclus) avant le début des prestations : remboursement intégral des sommes versées à l'Office de tourisme.  
Annulation moins de 8 jours avant le début des prestations : 30% de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme.
- **Visites guidées « Balade contée » à Moret-sur-Loing et Thomery :**  
Annulation jusqu'à 8 jours (dimanche et jours fériés inclus) avant le début des prestations : remboursement intégral des sommes versées à l'Office de tourisme.  
Annulation moins de 8 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme.

#### **Article 10.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme**

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme proposera de différer la réservation à une date ultérieure. En cas de refus du client, il procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client.

L'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans le cas suivant :

- L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début de la visite.

#### **Article 11. Force majeure**

Constituent des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, tout acte de grève, les troubles sociaux, les émeutes, la guerre, les incendies, les interruptions dans les transports, la pénurie de matière première, ainsi que toutes interventions de l'autorité publique, la fermeture provisoire par décision administrative.

La partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité d'exécuter. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

#### **Article 12. Cession du contrat**

##### **Article 12.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat**

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer les visites, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

##### **Article 12.2. Préavis pour céder le contrat**

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 10 jours avant le début de la prestation. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

##### **Article 12.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire**

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

#### **Article 13. Garantie légale de conformité**

##### **Article 13.1. Principe**

L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

##### **Article 13.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité**

Le Client doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes



refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnants, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

#### Article 13.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des prestations.

#### Article 14. Protection des données à caractère personnel

##### Article 14.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse mail.

##### Article 14.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles sont utilisées Pour :

- l'identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- la formalisation de la relation contractuelle
- la réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de tourisme
- la gestion des contrats
- la communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- la comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- le traitement des opérations relatives à la gestion clients
- la communications commerciales et prospection, animation »

##### Article 14.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Tous les salariés de l'Office de tourisme sont autorisés à accéder aux données collectées ainsi que les prestataires et partenaires de l'Office de tourisme intervenant au contrat.

Envoyé en préfecture le 12/04/2022  
Reçu en préfecture le 12/04/2022  
Affiché le  
ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE

##### Article 14.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible en contactant le DPO (Data Protection Officer) à l'adresse [dpd@ccmsl.com](mailto:dpd@ccmsl.com) et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

##### Article 14.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, au 23 rue du Pavé Neuf Moret-sur-Loing, 77250 Moret-Loing-et-Orvanne ou par mail [dpd@ccmsl.com](mailto:dpd@ccmsl.com), en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

##### Article 14.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### Article 15. Responsabilité de l'Office de tourisme

##### Article 15.1. Responsabilité de plein droit

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de toutes les prestations compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

##### Article 15.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme





## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes



Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'*Office de tourisme* serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

#### Article 16. Visites guidées

Les prestations guidées sont assurées par des guides employés de la Communauté de Communes Moret Seine & Loing. Les langues pratiquées sont : l'anglais, l'allemand, l'espagnol, dans la mesure de nos disponibilités.

Si le point de départ et/ou de retour du guide n'est pas l'*Office de tourisme Moret Seine & Loing*, les frais de transport sont à la charge du client.

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat de l'*Office de tourisme*. En cas de retard, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation. Le Client s'engage à informer l'*Office de tourisme* de tout retard par téléphone ou mail dès que possible.

#### Article 17. Aide au voyageur

L'*Office de tourisme* est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'*Office de tourisme* apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

#### Article 18. Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certains sites et prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite :

- Musée Château Rosa Bonheur à Thomery
- Musée du Sucre d'Orge à Moret-sur-Loing
- Visite Théâtralisée à Moret-sur-Loing

#### Article 19. Recommandation pour l'accueil des groupes

Pour la bonne organisation des visites et des prestations, le responsable, l'accompagnateur se doivent d'encadrer le groupe durant toute la totalité des prestations. L'encadrement du groupe doit être assuré en collaboration avec l'*Office de tourisme* et le guide, qui fourniront les recommandations pour le bon déroulement de la visite.

#### Article 20. Règlement des litiges

##### Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'*Office de tourisme* dans les trois jours à compter du début de la prestation. Le Client est invité à s'adresser en priorité à l'*Office de tourisme* pour obtenir une solution amiable.

##### Article 20.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS ou sur le site Internet [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

##### Article 20.3. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolu à l'amiable entre le vendeur et le Client, sera sous la compétence des tribunaux judiciaires de Seine-et-Marne.

##### Article 20.4. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LES GROUPES

Les présentes conditions particulières de vente pour les groupes priment sur les conditions générales de vente de l'*Office de tourisme* ci-dessus pour les sujets qu'elles traitent.

#### Article 1.1. Dans le cadre des visites guidées de l'Office de tourisme Moret Seine & Loing

- Lorsque la prestation est réservée sur un dimanche, un jour férié ou en langue étrangère, le prix est majoré.
- Une gratuité est accordée au chauffeur de l'autocar.
- Les prix sont calculés sur une base de 30 personnes pour 1 guide. Les prix sont calculés sur la base d'une prestation du lundi au samedi, hors dimanche et jours fériés. Les prestations se déroulant un dimanche ou jour férié feront l'objet d'une majoration, ainsi que les visites en langues étrangères.
- Pour la visite « *Les enfants et l'Impressionnisme* » 4 accompagnateurs sont demandés pour 1 classe.
- La visite du Musée du Vélo pour les adultes est limitée à 25 p.

Envoyé en préfecture le 12/04/2022

Reçu en préfecture le 12/04/2022

Affiché le

ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes



#### Annexe 1 : Textes de références

##### Article L.211-1, I du code du tourisme :

I.-Le présent chapitre s'applique 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 :

1° Des forfaits touristiques ;

2° 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.

Il s'applique également aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2.

##### Article L.211-16, II du code du tourisme :

II.-Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, 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.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

##### Article L.211-17, IV du code du tourisme :

IV.-Dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages et intérêts à verser par l'organisateur ou le détaillant, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage ou séjour.

##### Article R.211-4 du code du tourisme :

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

##### Article R.211-6, du code du tourisme :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE



### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes

et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### *Article L.217-11 du code de la consommation :*

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

#### *Article L.221-2, 5° et 9° du code de la consommation :*

Sont exclus du champ d'application du présent chapitre :

5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;

° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 221-14 ;

Article L.221-5 du code de la consommation :

#### *Article L.221-28 du code de la consommation :*

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

Envoyé en préfecture le 12/04/2022

Reçu en préfecture le 12/04/2022

Affiché le

ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Prestations touristiques à destination des individuels et des groupes



10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Envoyé en préfecture le 12/04/2022

Reçu en préfecture le 12/04/2022

Affiché le

ID : 077-247700032-20220411-2022102-DE

#### *Article 1218 du code civil :*

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

#### *Article 1641 du code civil :*

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.