

CONDITIONS DE VENTE

Formulaire d'information standard - Forfait hors internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme, le Client recevra toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Le Client reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Le Client peut céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le Client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, le Client peut obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, le Client peut, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées au Client, sans supplément de prix. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Le Client a aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement du Client est garanti. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15 avenue Carnot – 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15 avenue Carnot – 75017 Paris, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte.
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Formulaire d'information standard - Services de voyages par tous moyens

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable. Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : le Client recevra toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Le Client reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Le Client peut céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le Client peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le Client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, le Client peut obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, le Client peut, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées au Client, sans supplément de prix. Le Client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Le Client a aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le Client est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15 avenue Carnot – 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15 avenue Carnot – 75017 Paris, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte.
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

A) CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Art. 1^{er}- PRÉAMBULE

Les Offices de Tourisme immatriculés peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestataires. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de partenariat. Les présentes conditions et générales de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes des Pays d'Oise et d'Halatte, organisme local de tourisme prévu à l'article L.211-1(II) du code du tourisme et membre d'Atout France (Agence de développement touristique de France) et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1^{er} juillet 2018. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes des Pays d'Oise et d'Halatte et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office du Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte qui forme avec les présentes conditions générales et particulières de vente, le contrat tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art. 2 - DÉFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes des Pays d'Oise et d'Halatte, organisme local de tourisme qui propose par le biais de son site internet, à distance ou dans ses points d'accueil, diverses prestations touristiques, sur sa zone géographique d'intervention (les 17 communes de la communauté de communes des Pays d'Oise et d'Halatte) et d'autres territoires d'intervention sur convention de partenariat. Il propose également à la vente divers produits et articles de la boutique.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la prestation touristique, selon que le client souhaite bénéficier personnellement de la prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Il doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le site conformément aux CGV. Sauf cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le site internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet. Toute utilisation du site internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes CGV, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site internet.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la prestation touristique vendue par le Vendeur au Client.

Devis : désigne l'ensemble des éléments précontractuels donnés par l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte au Client. Information sur le Séjour ou la Prestation touristique, le prix. Il a une durée de validité limitée à 1 mois et doit être retourné signé par le Client au Vendeur pour être validé.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur (Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte), d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au vendeur et des conditions de réservation propres à la prestation touristique sélectionnée par le Client.

Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L.211-2 (II) du code du tourisme.

Prestation Touristique ou Prestation de voyage : désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L.211-2 du code du tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une prestation touristique ou une prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique,...).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne le ou les sites internet du Vendeur figurant sur l'adresse www.oisehalatte-tourisme.eu

Bon d'échange : bon émis par l'Office de Tourisme en amont de la date de réservation et qui permet au Client de jouir de sa Prestation Touristique.

Art. 3 - INFORMATION PRÉALABLE, CONTRACTUELLE ET PRÉCONTRACTUELLE

3.1 - PORTÉE

Les informations descriptives relatives à la prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L.211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

3.2- MODIFICATIONS

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

3.3 - PRIX

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le site ou le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique toutes taxes comprises (T.T.C).

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation. Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le site ou sur le document d'information préalable.

3.4 - TAXE DE SÉJOUR

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, le Vendeur peut collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation ou de l'acte d'achat et la reverser aux intercommunalités pour le compte du Client. Lorsqu'elle est collectée par le Vendeur, le détail de cette taxe est mentionné sur le site ou sur le document d'information préalable remis au Client.

3.5 - FRAIS DE DOSSIER

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du canal de distribution du Vendeur.

3.6 - PRIX DÉFINITIF

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du contrat.

Art. 4 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Art. 5 - RÉVISION DU PRIX

Le prix de la prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L.211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la

hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du contrat.

Art. 6 - RESPONSABILITÉ DU VENDEUR

Conformément à l'article L.211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible et inévitable
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Art. 7 - PROCESSUS DE RÉSERVATION

Pour la clientèle **INDIVIDUELLE** :

La réservation des prestations offertes par l'Office de Tourisme peut être effectuée soit par le biais de son site internet, à distance ou dans ses points d'accueil.

La commande de prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des CGV dans leur intégralité et les ayant acceptées. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le site.

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne le ou les Prestations touristiques de son choix et les place dans son panier d'achat.
- Après validation du panier d'achat, le Client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.
- Le Client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.
- Il est demandé au Client de valider les termes du Contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales et particulières de vente et de valider les modalités de paiement du prix.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat, le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat.

Pour la clientèle **GROUPES** :

À ce jour, le processus de réservation en ligne pour les groupes constitués n'est pas possible. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte possède néanmoins une page dédiée aux groupes sur le site internet : <https://oisehalatte-tourisme.eu/>

Le Vendeur adresse au Client un devis mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. Le Client doit retourner ce devis signé au Vendeur afin de procéder à l'élaboration du contrat de réservation. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le devis, d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente et du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 9 ci-après dans le cas où le Client paie par chèque ou virement et non par mandat administratif. Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adresse une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le Client recevra un exemplaire papier du contrat de réservation.

Art. 8 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une prestation touristique et des produits de la boutique proposée par le Vendeur.

En conséquence, toute commande de billet passée sur le site est définitive, sauf stipulation contraire des CGV. Les billets commandés sur le site, qu'ils soient datés ou non datés, ne sont ni remboursés ni repris, ni échangés, même en cas de perte, de vol ou du retard du client.

Art. 9 - PAIEMENT

Pour la clientèle individuelle et en cas de réservation en ligne d'activités, le paiement de l'intégralité du prix est exigé lors de la réservation. Pour toute réservation dans les points d'accueil physique, le paiement peut être effectué en espèces, par chèque, par carte bancaire ou par virement bancaire sur le compte de la régie de l'Office de Tourisme. Le règlement des prestations réservées sur internet s'effectuent par carte

bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée par écrit électronique.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

Le Client est informé que lors du processus de commande, l'Office de Tourisme collecte les informations relatives à la carte bancaire de l'utilisateur (numéro de carte, date de validité, code d'authentification), uniquement pour les besoins de l'opération de paiement. En dehors du processus d'achat, aucun prélèvement n'est effectué par l'Office de Tourisme sur la carte bancaire de l'utilisateur.

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.

Pour la clientèle groupes la réservation devient ferme et définitive et le contrat formé lorsqu'un acompte représentant au moins 25 % du prix total de la prestation touristique est perçu par le Vendeur. Le Solde restant dû est à payer au plus tard 3 semaines après la réception de la facture. En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation Touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Le Client n'ayant pas retourné les documents de réservation ni versé l'acompte demandé pour la Prestation Touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 15 ci-après.

Art. 10 - BON D'ÉCHANGE

Dès réception du Contrat et de l'acompte, le Vendeur adresse au Client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise de ce bon d'échange au partenaire par le Client est obligatoire. A son arrivée, le Client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Art. 11 - ARRIVÉE

Le Client doit se présenter le jour convenu aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir l'Office de Tourisme et le partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art. 12 - DURÉE

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 des dates mentionnées dans le Contrat.

Art. 13 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et 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.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du Contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser les sommes versées au titre de cette réservation.

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à aucune indemnité.

Art. 14 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation Touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation 48 heures avant le début de la prestation touristique.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation

intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation Touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation Touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation.

Art .15 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci- après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. À cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

Pour la clientèle **INDIVIDUELLE** :

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets visites guidées, ateliers et animations enfants et escapades de l'Office de Tourisme ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Un billet ne peut pas être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de la prestation.

Un billet ne peut également être revendu. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Lors du contrôle du billet avant la prestation, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif

Pour la clientèle **GROUPES** :

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation et Frais de résolution

- plus de 30 jours : pas de frais de résolution
- de 30 à 13 jours : 25% du montant total de la prestation
- de 12 à 2 jours : 50% du montant total de la prestation
- moins de 2 jours ou non présentation le Jour J : 100% du montant total de la prestation

Les frais de résolution sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance. Dans ce dernier cas toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Art. 16 - INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser par son assurance si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

Art. 17 - CESSIION DE CONTRAT

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation Touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation Touristique. Le Vendeur communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le prestataire et le coût de traitement du dossier de cession par le Vendeur. En cas de cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art. 18 - ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être

des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document préalable.

Art. 19 - ANIMAUX

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 20 - 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 couverture d'assurance dite de « villégiature ». À défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte ne propose aucune assurance comprise dans ses packages. Il est conseillé au client de souscrire à une ou des assurances couvrant l'assistance ou le rapatriement, les conséquences d'une annulation. La prime d'assurance n'est pas remboursable en cas d'annulation. Le Client peut également se rapprocher de la banque de l'association ou organisation. En cas de souscription, le client en informera le service groupe de l'Office de Tourisme et transmettra son attestation.

Art. 21 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48H ouvrées. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du Vendeur dans les 48 heures suivant l'arrivée.

Art. 22 - MÉDIATEUR DU TOURISME

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303, 75 823 PARIS Cedex 17, et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

Art. 23 - PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation Touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 24 - DONNÉES PERSONNELLES ET RGPD

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 tels que les noms, prénoms, adresses, numéros de téléphone fixe et mobile et courriels. Par ailleurs, dans le cadre du paiement des prestations, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte collecte des informations contenues sur RIB.

La collecte de ces données personnelles sur les personnes physiques est nécessaire au bon fonctionnement de nos activités mais 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. Les personnes autorisées à accéder à ces données sont les suivantes : les prestataires partenaires composant le Séjour ou la Prestation touristique.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte, Oise tourisme, ADN tourisme. Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée de la conservation légale et au plus tard pour 5 ans.

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 au sein d'un document appelé politique de confidentialité accessible sur demande auprès du Vendeur.

Le Vendeur peut accéder aux données le concernant, les rectifier ou exercer son droit à la limitation du traitement ainsi que son droit à la portabilité de ces données. Le droit d'opposition ne s'applique pas à l'exécution contrat. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données ou le service chargé de l'exercice de ces droits à

l'adresse suivante : tourisme@oise-halatte.fr.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site du CNIL www.cnil.fr. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Art. 25 - USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET PRIMAUTÉ DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur le site internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 26 - DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français. Les CGV sont soumises au droit français. Tous litiges relatifs à leur interprétation et/ou exécution seront soumis à la compétence des tribunaux français compétents.

CODE DU TOURISME

Les parties se conforment aux dispositions des articles L211-03 à L211-11 du Code du Tourisme.

IDENTITÉ DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIÈRE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte

Forme juridique : Communauté de Communes (EPCI)

N° SIRET : 246 000 921 00170

N° d'immatriculation au registre national des opérateurs des voyages : IM060170006

Adresse : 18 rue Louis Boilet – B.P. 40139 – 60721 Pont-Sainte-Maxence

Téléphone : 03.44.72.35.90. Mail service commercial : groupes-tourisme@oise-halatte.fr

Assurance RCP :

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° BE.0404.484.654 auprès de ETHIAS rue des Croisiers 24-B-4000 Liège-Belgique, 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 : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 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.

B) CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME DES PAYS D'OISE ET D'HALATTE (CLIENTELE GROUPES)

PRÉAMBULE

Conformément au Code du Tourisme : articles L.211-1 et L.211-16, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte, désigné ci-après « L'Office de Tourisme » est l'unique interlocuteur d'un client auquel il facilite la démarche en lui proposant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Il répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Les supports promotionnels (numériques ou imprimés) constituent l'offre préalable, toute proposition de programme est accompagnée des informations détaillées conformément à l'arrêté du 1^{er} mars 2018 présentant un résumé des droits du voyageur. (Article 3 des CGV).

Art. 1er – INFORMATION

L'Office de Tourisme est ouvert 6 jours / 7 jours du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h30 et le samedi de 10h à 12h30. Tél. : 00 33 (0)3 44 72 35 90. Les conditions particulières de vente concernent : l'hébergement, les séjours tout compris, les produits secs tels que visites guidées, randonnées, animations, activités. Elles s'adressent aux publics de groupes (à partir de 10 personnes). Les brochures, catalogues, flyers, tous types de supports promotionnels ainsi que le site internet constituent l'offre préalable visée par les conditions générales et particulières de vente ci-contre et elles engagent l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme avant la conclusion du contrat.

Art. 2 – DUREE 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 du séjour et de l'excursion.

Art. 3 – RESPONSABILITE

L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat : se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme. Dans tous les cas, avec un motif indépendant de la volonté de l'Office de Tourisme, il ne sera procédé à aucun remboursement mais une prestation de substitution sera proposée au client sous réserve d'autorisation et de disponibilité des sites concernés. L'acceptation par le Client de la prestation de substitution ne donnera droit à aucune indemnité supplémentaire de quelque type que ce soit. Cette acceptation sera faite dans la mesure du possible par écrit par le service Groupe ou par le guide sur place en cas de changement de dernière minute. Le Client peut refuser la contreproposition d'une valeur similaire voire plus chère à condition que ce refus soit signifié par écrit, daté et signé. Le refus du client engendrera le remboursement de la prestation non réalisée sans qu'il puisse être reproché à l'Office de Tourisme la condition d'annulation du fait de l'organisateur, ou réclamé une autre contrepartie ou pénalité de quelque type que ce soit.

Annulation du fait du Vendeur : Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Empêchement pour le vendeur de fournir une ou des prestations en cours de séjour prévues dans le contrat : Se reporter à l'article R211- 11 du Code du Tourisme.

Les photographies appuyant la description des produits n'entrent pas dans le champ contractuel, et ne sauraient donc engager la responsabilité de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte.

Art. 4 – FRAIS DE DOSSIER & RESERVATION

Nos produits sont proposés dans la limite des disponibilités. En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande, l'Office de Tourisme informera le client par mail. Le client pourra alors demander l'annulation de la commande en écrivant à l'adresse e- mail suivante : **groupes-tourisme@oise-halatte.fr**. Les frais de dossier sont applicables aux devis ou aux contrats. Toute proposition de prestations du service groupes de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte fait l'objet d'un devis ou d'un contrat écrit. Un forfait est la combinaison d'au minimum deux prestations de natures différentes. Des frais de dossier sont mentionnés lors de l'envoi du devis ou du contrat et facturés une fois pour l'ensemble du dossier selon le barème de 15 € TTC par dossier.

En cas d'annulation, ces frais de services ne sont pas remboursables, ni remboursés. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte avant la date limite figurant sur le contrat. Les collectivités territoriales, les personnes morales de droit public, les organismes consulaires, les établissements scolaires et universitaires, EPIC, SEM et SPL avec lesquels une convention aurait été signée, qui ne sont pas en

mesure de fournir un acompte minimum de 25 % doivent fournir un bon de commande indiquant l'adresse de facturation. Cependant toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Art. 5 - TARIFS

Les tarifs indiqués sur la brochure n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors du contrat de réservation, toutes situations économiques extérieures pouvant influencer sur les tarifs (tant à la hausse qu'à la baisse) si tel était le cas, l'Office de Tourisme en avertira par écrit le client, avant la conclusion du contrat. Il est accordé une gratuité pour le chauffeur. Le contrat est établi sur la base d'un nombre prévisionnel de participants, le responsable du groupe a pour obligation de communiquer le nombre exact de participants sept jours avant la date de la prestation.

Art. 6 - FACTURATION

Un acompte de 25 % est demandé à la réservation de la prestation, le solde est à régler en fin de prestation. C'est sur le nombre de participants fixé à J-7 que sera établie la facturation finale.

Cependant, la facturation de la Prestation à la journée ne peut être inférieure à un minimum de 20 participants. Les tarifs sont calculés à partir de ce nombre minimal. Si le jour du départ, le nombre définitif de personnes dans le groupe est supérieur au nombre réservé, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte se réserve le droit de refuser les clients supplémentaires si la capacité d'accueil est insuffisante.

Suppléments : D'une façon générale, les dépenses personnelles et le transport ne sont pas compris dans le prix de vente. Toute demande supplémentaire fera l'objet d'une facturation sur place après accord sur le prix par le client.

Art. 7 – BONS D'ÉCHANGE – CARNET DE ROUTE

Sept jours avant la prestation, l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour, sa visite, son excursion ou son circuit. Le bon d'échange est identique au contrat. Toute modification apportée par le client aux conditions de prestation (séjour, visites, excursions) et entraînant des frais supplémentaires devra être réglée directement par le client au(x) prestataire(s). Le client fournit à l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte le téléphone portable du responsable du groupe pour toute urgence éventuelle le jour J.

Art. 8- ARRIVÉES

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte et le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

Art. 9 - ANNULATION- RÉCLAMATION

L'Office du tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte se conforme aux dispositions incluses dans les conditions générales de vente ci-dessus.

Art. 10 – INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement selon les dispositions incluses dans les conditions générales de vente ci-dessus.

Art. 11 – ASSURANCES

Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage, séjour et visites (forfaits/ circuits...). Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance/le rapatriement, les conséquences d'annulation. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurances couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Chaque client peut soit prendre contact avec son assurance pour être couvert durant son circuit et déplacement. L'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte peut vous conseiller sur divers organismes qui couvrent vos déplacements de loisirs : annulation et pendant (assistance rapatriement, bagages) selon les options souscrites. (Exemples proposés :

<https://fr.april-international.com/france/assurance-voyage> ou <https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=sous&id=760>).

En cas de souscription, le client en informera le service Groupe et transmettra la copie de l'attestation. Le client est responsable de tous dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Art. 12 - MENUS

Les menus prévus dans le programme sont des suggestions. Le menu choisi par le client est soumis à la disponibilité du prestataire. D'autres menus de qualité équivalente sont possibles. Sauf accord préalable écrit avec l'Office de Tourisme, le client n'a pas la possibilité de modifier les prestations incluses dans le contrat.

Art. 13 – INFORMATIONS PRATIQUES OBLIGATOIRES ET RECOMMANDÉES

Randonnées - Balades à pied

Prévoir des chaussures de marche et vêtements appropriés à ce type de prestation, et variant selon les conditions climatiques (vêtement de pluie, crème solaire, lunette, ...). Veuillez vérifier auprès de l'équipe de l'Office de Tourisme avant votre inscription si les circuits sont adaptés à tous et à tous les âges, en fonction des conditions climatiques. Certaines peuvent n'être pas accessibles à tout public, même si les prestations proposées par l'équipe de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte s'attachent à satisfaire le plus grand nombre. Une collation préparée par vos soins (tirée du sac) - sous forme de barre chocolatée ou similaire, une bouteille d'eau - est fortement conseillée.

Visites d'entreprises en activité (Clouterie, Champignonnaire, Brasserie...). Les visites d'entreprises en activité sont souvent conditionnées aux horaires de travail et aux mouvements liés à l'activité humaine et matérielle de ces structures. Pour des raisons de sécurité, les jours et horaires sont imposés par les entreprises et il n'est en aucun cas possible d'y déroger. Il est obligatoire de suivre les consignes de sécurité délivrées par le responsable de la structure et celles délivrées par votre guide. Les enfants mineurs accompagnants des adultes sont placés sous leur responsabilité. Tout défaut de comportement ou comportement dangereux entraîne l'exclusion de la visite. Les animaux sont interdits. Il est interdit de fumer. Il est demandé une tenue vestimentaire adaptée et des chaussures fermées, sans talon au risque de ne pas pouvoir participer à la visite. Il pourra vous être demandé par précaution de porter un casque.

Visite de carrières

Une carrière souterraine est une cavité creusée dans la pierre par la main de l'homme. La visite se fait sous terre ce qui implique une température basse au sein des galeries ou salles. Elle oscille entre 10 et 15°C toute l'année. Il est obligatoire de suivre les consignes de sécurité délivrées par le responsable de la structure et celles délivrées par votre guide. Les enfants mineurs accompagnants des adultes sont placés sous leur responsabilité. Tout défaut de comportement ou comportement dangereux entraîne l'exclusion de la visite. Les animaux sont interdits. Il est interdit de fumer. La carrière est sécurisée pour recevoir du public. Il vous sera cependant demandé par précaution de porter un casque. Il est demandé une tenue vestimentaire adaptée : des chaussures fermées, sans talon et un vêtement chaud au risque de ne pas pouvoir participer à la visite.

Visite de monuments religieux

L'intérieur des monuments religieux ne pourra pas toujours être visité le dimanche matin en raison des offices. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ou l'abbatiale ne pouvaient pas être visitées de l'intérieur, l'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite ; cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit. La visite pourra alors être décalée ou inversée, mais dans la mesure du possible sera réalisée.

Art. 14 – ACCESSIBILITÉ DES VISITES ET DES SITES

D'une manière générale, certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et sa capacité. Certaines excursions peuvent être ardues pour des personnes en difficulté physique. Ces excursions sont notifiées dans la brochure et les documents promotionnels. Il est vivement recommandé de préciser à l'Office de Tourisme si des personnes ont des problèmes de marche, de mobilité et de conditions physiques. Certains sites ne proposent pas de toilettes visiteurs. Certains sites vous demanderont de signer leur règlement intérieur et/ou règles de sécurité à respecter durant la visite. Des conditions climatiques exceptionnelles, des mouvements sociaux ou des questions de sécurité peuvent empêcher l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte de fournir la prestation prévue dans le contrat.

Art. 15 - VISITES GUIDÉES ET GUIDES-CONFÉRENCIERS

Les programmes proposés par l'Office de Tourisme incluent pour la majeure partie les services de guides-conférenciers. Certaines visites bien qu'obligatoirement effectuées avec les services d'un guide ne comprennent pas le tarif du guide qui vient en supplément du droit d'entrée sur le site. Le client s'entend avec son conseiller pour vérifier et confirmer les prestations et tarifs. Un guide-conférencier peut réaliser une prestation de guidage pour le nombre minimal de participants indiqué lors de la réalisation du devis et du contrat. Certaines visites de sites, d'entreprises en activité ou certaines animations ne peuvent être réalisées qu'avec un nombre de visiteurs restreints pour des raisons de sécurité et de bien-être du groupe au cours de la visite ou animation. Le conseiller en avise préalablement le client. En tout état de cause, au-delà de la jauge maximale de participants, un deuxième guide est obligatoire et fera donc l'objet d'une facturation supplémentaire à la prestation initiale.

Art. 16 - RETARD

Le client doit se présenter le jour et aux heures indiquées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à prévenir l'Office de Tourisme. Les visites et prestations seront alors aménagées dans la mesure du possible. Tout retard éventuel devra être indiqué par téléphone à l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte, au plus tard 1 heure avant l'horaire indiqué sur le contrat des prestations prévues. Les visites seront, ainsi, réalisées en totalité ou écourtées ou encore annulées en fonction de la disponibilité du guide, des possibilités d'horaires des visites des musées, monuments et sites. L'Office de Tourisme ne saurait être, en aucun cas, tenu responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait du retard du client. Les prestations non consommées dues à ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 17 – TRANSPORT

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, l'Office de Tourisme pourra mettre en relation son client avec un prestataire concerné.

Art. 18 – SCOLAIRES, CENTRES DE LOISIRS, ALSH

Les scolaires, les enfants, les centres de loisirs sont sous la responsabilité des enseignants et/ou animateurs. La discipline est assurée par les enseignants, le personnel scolaire d'encadrement, les parents accompagnants et les animateurs. Sans la présence d'accompagnants selon les effectifs prévus par la réglementation, le partenaire n'est pas tenu d'assurer la prestation.

Art. 19 – ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne physique d'acquiescer les prestations proposées par l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales et particulières de vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait opposable à l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte.

J'accepte de recevoir des informations commerciales de la part de l'Office de Tourisme des Pays d'Oise et d'Halatte

J'ai bien pris connaissance et j'accepte les conditions générales et particulières de vente ci-dessus

Fait à _____ le __ / __ / __

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"