

**CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE  
DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE  
DE TOURISME DU PAYS DE THIERACHE  
du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020**

Conformément à l'article R. 211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme du Pays de Thiérache, ci-après désigné « office de tourisme », préalablement à la signature du contrat de réservation.

Conformément à l'article L. 211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles font partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu par les parties.

Ces conditions particulières de vente pourront être modifiées et mises à jour par l'office de tourisme à tout moment. Les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

Les présentes conditions particulières de vente sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'office de tourisme et sont consultables et téléchargeables sur le site Internet [www.tourisme-thierache.fr](http://www.tourisme-thierache.fr).

**Art.1 – Dispositions générales**

Le service groupes de l'office de tourisme commercialise l'offre de ses prestataires et achète des prestations sèches sur son territoire de compétence. Il facilite la démarche des groupes avec des offres "clé en main" à la journée ou au séjour, offrant de nombreux choix de prestations et en assure la réservation. Il est à la disposition de la clientèle pour toute demande particulière ou prestations complémentaires : autres visites, réservations d'hébergement, restauration, etc., et répond à la clientèle en fonction de la demande.

La réservation de l'une des prestations de service touristiques proposées par l'office de tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions des conditions particulières de vente.

**Art.2 - Réservation**

Toute demande de réservation est communiquée à l'office de tourisme soit par mail à : [reservation@tourisme-thierache.fr](mailto:reservation@tourisme-thierache.fr), soit par courrier à : office de tourisme du Pays de Thiérache, 7 avenue du Préau, 02140 Vervins.

Cependant, une demande de devis ne peut être considérée comme réservation définitive. La réservation ne devient définitive qu'après réception d'un exemplaire du contrat signé par le responsable du séjour et accompagné du montant d'un acompte de 30%. Aucune réservation ne peut être revendiquée sur simple appel ou correspondance écrite non accompagnée d'un chèque de réservation à l'ordre de la Régie de l'office de tourisme du Pays de Thiérache ou par virement bancaire.

**Art.3 - Règlement du solde**

Le client devra verser à l'office de tourisme le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 30 jours avant le début des prestations (excursion, séjour...), sous réserve du respect de l'article R. 211-8,10 du Code du Tourisme ainsi que la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour ou son

excursion. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Le paiement peut être effectué :

- En espèces : en € uniquement, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L. 112-6 et D. 112-3 du Code monétaire et financier,
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de la Régie de l'office de tourisme du Pays de Thiérache,
- Par carte bancaire : dans les bureaux de l'office de tourisme,
- Par virement bancaire : sur le compte de la Régie de l'office de tourisme.

Dès la réservation confirmée, l'office de tourisme adresse au client les bons d'échange à remettre aux prestataires.

#### **Art.4 – Bon d'échange**

A son arrivée, 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 le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### **Art. 5 - Hébergement en hôtel**

Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche et petit déjeuner. Les hébergements proposés sont de catégorie 2\* et 3\*, sauf cas contraire spécifié dans la fiche produit ou brochure. L'organisateur devra fournir à l'office de tourisme, la liste nominative des membres du groupe ainsi que la liste précise des personnes partageant les chambres ; ceci 15 jours avant la date du séjour. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, l'office de tourisme peut refuser les clients supplémentaires. Le contrat étant alors réputé rompu du fait du client.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre, un supplément dénommé « supplément chambre individuelle » lui sera facturé. La chambre doit être libérée avant midi.

Dans le cas d'une réservation d'hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le logeur de l'heure d'arrivée ; certains établissements ne disposant pas d'accueil de nuit.

#### **Art. 6 - Réservation de visites guidées**

Selon le type de visite ou d'activité, un accompagnateur peut être inclus ou non. Sauf indication particulière, il est en option.

La réservation d'une visite guidée peut être annulée en cas de mauvaises conditions météorologiques ou en cas de force majeure. Dans ce cas, il est restitué au client le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation.

Il est rappelé que, lors d'une visite guidée, chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence de circulation et suivre les conseils du guide. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs, enseignants ou responsables. Au cours des visites pédestres, les participants doivent être équipés de bonnes chaussures de marche et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Les participants doivent se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour une visite guidée est fixée à 20 personnes. L'office de tourisme peut être exceptionnellement contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans l'hypothèse d'une annulation, les versements sont intégralement restitués au client. Tous les autres frais engagés restent à la charge du client.

#### **Art. 7 - Fixation des prix et gratuités pour groupes**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

Les prix sont calculés selon certaines particularités de nombre de participants et périodes d'ouverture précisées pour chacun des circuits proposés par l'office de tourisme. Une gratuité est accordée au chauffeur (sauf mention contraire). La gratuité du responsable du groupe n'est pas systématique. Elle dépend du circuit sélectionné. Se renseigner. Certaines prestations ne peuvent être maintenues en dessous d'un certain nombre de participants ou peuvent faire l'objet d'un supplément par personne.

Sauf stipulation contraire, ne sont pas comprises dans le prix les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et, le cas échéant, la taxe de séjour.

#### **Art. 8 – Transport**

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente ; il est donc à la charge du client. Néanmoins, l'office de tourisme peut réserver, sur demande, un autocar avec chauffeur et l'inclure dans le prix de vente, uniquement pour les trajets réalisés sur le territoire de compétence de l'office de tourisme ; c'est-à-dire la Thiérache de l'Aisne.

#### **Art. 9 – Menus**

Ils sont indiqués à titre d'exemple. D'autres menus de qualité équivalente sont possibles dans d'autres restaurants. Un menu unique pour le groupe sera réservé.

#### **Art. 10 - Retard – dépassement d'horaire**

Lorsqu'une prestation précise un lieu et un horaire de début de prestation, et en cas de retard du client, celui-ci doit prévenir dans les plus brefs délais :

- L'office de tourisme au 03 23 91 30 10 du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 ou au 06 33 12 50 96,
- Le ou les prestataires dont les coordonnées sont indiquées sur le bon d'échange.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### **Art. 11 – Désistement**

Le nombre de participants annoncé, au minimum 8 jours avant une excursion, sera le nombre pris en compte pour la facturation. Le délai est porté à 15 jours si la prestation est un séjour.

#### **Art. 12 - Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra impérativement parvenir par mail à : [reservation@tourisme-thierache.fr](mailto:reservation@tourisme-thierache.fr).

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'office de tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'office de tourisme est à la disposition du client pour étudier les changements contractuels ou toute demande de prestation complémentaire.

### **Art.13 - Modification par l'office de tourisme**

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, l'office de tourisme, peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix. La modification devra être mineure et l'office de tourisme devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable des :

- Modifications proposées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix de la prestation,
- Délais dans lesquels le client doit communiquer à l'office de tourisme sa décision,
- Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
- S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que son prix.

Lorsque les modifications apportées au contrat ou à la prestation entraînent une diminution de la qualité du séjour, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et que le client n'accepte pas d'autre prestation, l'office de tourisme rembourse tous les paiements effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause, 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement, en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

### **Art. 14 - Annulation du fait du client**

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client (groupe, individuel ou groupe constitué d'individuels) peut résoudre son contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant le respect de la procédure et les conditions de remboursement suivantes :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par mail à : [reservation@tourisme-thierache.fr](mailto:reservation@tourisme-thierache.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : office de tourisme du Pays de Thiérache, 7 avenue du Préau, 02140 Vervins.
- L'annulation des services touristiques à l'unité ou au forfait ainsi que les frais de résolution, sont établis comme suit, sauf indications contractuelles particulières :
  - L'annulation intervient 30 jours avant la date du séjour ou de l'excursion : il sera retenu 60 € pour frais de gestion,
  - L'annulation intervient entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour avant la date du déplacement : il sera retenu 25 % du prix du séjour ou de l'excursion,
  - L'annulation intervient entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour avant la date du déplacement : il sera retenu 50 % du prix du séjour ou de l'excursion,
  - L'annulation intervient entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour avant la date du déplacement : il sera retenu 75 % du prix du séjour ou de l'excursion,
  - L'annulation intervient moins de 2 jours de la date du séjour ou de l'excursion : il sera retenu 90 % du prix du séjour ou de l'excursion,
  - En cas de non présentation ou d'interruption du séjour par le client : il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur les bases des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces conditions ne s'appliquent pas lorsqu'il est convenu un accord amiable entre le client et l'office de tourisme.

### **Art. 15 - Annulation du fait de l'office de tourisme**

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

- Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'office de tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé dans le contrat et au plus tard :
  - o 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
  - o 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours,
  - o 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.
  
- En cas de force majeure : lorsqu'avant le début de la prestation, l'office de tourisme annule le contrat, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et dans pénalités de la somme versée. Il recevra, en outre, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.  
Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

### **Art. 16 - Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme et le client sur un report de la prestation en cas d'annulation, et conformément aux termes de l'article R. 221-10 du Code du Tourisme, l'office de tourisme procédera aux remboursements requis en vertu de l'article L. 211-14. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans les 14 jours après la résolution du contrat.

### **Art. 17 - Responsabilité**

L'office de tourisme est responsable dans les termes de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, 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. Toutefois elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution 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 en cas de force majeure ».

### **Art. 18 - Cession du contrat**

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, et au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, informer l'office de tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

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

### **Art. 19 – Assurances**

Au moment de la réservation, l'office de tourisme ne propose pas au client de souscrire une assurance multirisque ou annulation. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son séjour ou son excursion en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

L'office de tourisme a, quant à lui, souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'elle peut encourir.

### **Art. 20 - Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées) qui sont fournies à une date ou une période déterminée en application de l'article L. 121-21-8, 12° du Code de la Consommation.

### **Art. 21 - Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 € TTC sera archivé par l'office de tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L. 213-1, R. 213-1 et R. 213-2 du Code de la Consommation. L'office de tourisme pourra produire une copie du contrat à la demande du client.

### **Art.22 – Réclamation - litige**

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'office de tourisme dans les 7 jours qui suivent le séjour ou l'excursion, par lettre recommandée avec accusé de réception.

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 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17, et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **Art. 23 - Protection des données personnelles**

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le règlement général sur la protection des données (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 voyages et de séjours, l'office de tourisme met en œuvre et exploite des données à caractère personnel relatifs à ses clients et aux bénéficiaires (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, coordonnées bancaires) ; ces données constituant des éléments fondamentaux à la bonne exécution du contrat de vente. En cas de refus de transmission de ces données personnelles, les clients s'exposent à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'office de tourisme.

Les clients bénéficient d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de leurs données personnelles. Ils peuvent exercer ce droit en adressant un mail à : [accueil@tourisme-thierache.fr](mailto:accueil@tourisme-thierache.fr) ou un courrier à : office de tourisme du Pays de Thiérache, 7 avenue du Préau, 02140 Vervins.

Pour toute information générale sur la protection des données personnelles ou toute réclamation, les intéressés sont invités à consulter le site de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **Art. 24 - Propriété intellectuelle – photos - illustrations**

Les photos, cartes, illustrations contenues dans les brochures ou sur le site Internet de l'office de tourisme sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.tourisme-thierache.fr](http://www.tourisme-thierache.fr) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

L'office de tourisme du Pays de Thiérache est immatriculé au du registre national des opérateurs de voyages : IM 002180002

Garantie financière : APST Paris

SIRET 804272474 00029