

## Conditions générales

**Extraites du Code du Tourisme : Articles R 211-1 à R 211-11 en application de la LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009.**

- ... S'applique aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente, notamment, de services liés à l'accueil touristique, l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques. ...

... S'applique également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à [l'article R. 211-2](#), ....

L'Office de Tourisme est responsable dans les termes de l'article 23 de la Loi du 13 juillet 1992 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 exécutées par elle même ou par d'autres prestataires de service, 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. »*

## Conditions particulières de vente et de réservation

### Article 1 : Responsabilité

L'Office de Tourisme de Senlis, ci-après désigné « 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 la réservation rapide et sûre.

Il répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions.

### Article 2 : Information

L'Office de Tourisme est ouvert 7 / 7 jours.

Du 1<sup>er</sup> mars au 31 octobre : de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h15, le dimanche de 10h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h15.

Du 1<sup>er</sup> novembre au 28 février : de 10h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00, le dimanche de 10h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

Les musées de Senlis sont fermés le mardi toute la journée et le mercredi matin. Les heures d'ouverture sont de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, les samedis et dimanches : de 11h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.

Les cars ne sont pas autorisés à circuler dans Senlis. Le parking de la gare routière leur est réservé.

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales et particulières de vente et de réservation sans pour autant constituer un document contractuel. La brochure ayant été réalisée en décembre 2011, des modifications peuvent éventuellement intervenir, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme avant la conclusion du contrat.

### Article 3 : Tarifs

Les prix sont calculés sur la base de 20 participants minimum précisée pour chaque visite. Au dessous de ce nombre, qui ne peut être inférieur à 10, le tarif sera recalculé en fonction du nombre exact de participants.

Une gratuité est accordée au chauffeur et à l'accompagnateur.

### Article 4 : Réservation et règlement

Toute réservation fait l'objet d'une demande écrite de la part du client.

Il utilisera à cette fin, la demande de réservation incluse dans la présente brochure, accompagnée d'un exemplaire de conditions particulières de vente et de réservation daté et signé ainsi qu'un acompte de 50% du montant global.

**La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 50% du montant total des prestations commandées est versé.**

Une demande d'option ne peut être en aucun cas considérée comme une réservation ferme.

**Le solde se règle au plus tard huit jours avant la date des prestations.**

NB : Variation du nombre de participants :

- A la baisse : Sous réserve de l'application de l'article 9, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser la différence, dès lors que le nombre de participants est communiqué 48 heures avant l'arrivée du groupe. Ce nombre devient définitif à compter de ce délai.
- A la hausse : Le client s'engage à informer l'Office de Tourisme dans un délai de 48 heures avant l'arrivée du groupe de l'évolution du nombre de participants, de fait, il s'engage à régler le supplément conséquent à l'augmentation du nombre de participants.

Dans les deux cas, un avenant au contrat initial est établi pour validation.

**Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa réservation.**

Dès réception du solde, le service de réservation de l'Office de Tourisme adresse un contrat au client comportant le(s) bon(s) d'échange communiquant le nom des prestataires et le détail des prestations, le rappel de l'article 8 et toutes informations nécessaires au bon déroulement des visites, que le client devra remettre dès son arrivée.

Ce contrat est établi en deux exemplaires par l'Office de Tourisme.

La facture acquittée est envoyée par courrier le jour suivant la date des prestations.

### Article 5 : Réservation tardive

En cas de réservation moins de huit jours avant la date des prestations, la totalité du règlement sera exigée, [sous réserve du respect de l'article R211-4 du code du Tourisme](#) :

*« Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels : ...*

*... Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;*

*... Les prestations de restauration proposées ; ...La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*

*... Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;*

... La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ... Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#);

... Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

... Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

### **Article 6 : Arrivée**

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux indiqués sur le contrat, en possession de celui-ci.

En cas de retard, le client doit prévenir le conférencier et/ou l'Office de Tourisme.

Les prestations non consommées du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### **Article 7 : Modifications**

Le client ne peut, sauf accord préalable avec l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de sa prestation.

### **Article 8 : Annulation du fait du client**

Toute annulation doit être notifiée à l'Office de Tourisme par écrit.

Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue sera la suivante :

Annulation de plus de 15 jours avant la date : 10€ pour frais de dossier.

Annulation entre le 15<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour avant la date : 30% de la prestation.

Annulation entre le 8<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> jour avant la date : 50% de la prestation.

Annulation moins de 48 heures avant la date : le montant total de la prestation.

### **Article 9 : Désistement**

En cas de désistement de plus de 10% des participants, l'Office de Tourisme devra être prévenu au minimum 48 heures à l'avance. Si le nombre de participants devient inférieur à 20, le tarif sera recalculé et proposé au client sous forme d'avenant au contrat initialement établi, faute de quoi, la facture tiendra compte du nombre de participants annoncés à la réservation.

### **Article 10 : Annulation du fait de l'Office de Tourisme**

Lorsqu'avant la date de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client, par téléphone puis par courriel ou par courrier avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme est conclu.

### **Article 11 : Annulation pour motifs d'exploitation des sites ou de sécurité**

En ce qui concerne les visites comprenant l'entrée dans un édifice religieux, lieu de culte ; un office religieux ou des raisons de sécurité peuvent entraîner selon le cas, la fermeture du site ou en limiter l'accès. Des conditions climatiques exceptionnelles, des mouvements sociaux ou des questions de sécurité peuvent empêcher l'Office de Tourisme de fournir la prestation prévue dans le contrat. Dans tous les cas indépendants 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.

### **Article 12 : Interruption de la prestation**

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### **Article 13 : Prestations de restauration**

Le choix des plats est commun à l'ensemble des convives et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 48 heures avant la date de l'arrivée du groupe, ainsi que le nombre de personnes qui devient définitif à compter de ce délai.

En cas de nombre de participants inférieur, le client devra régler pour le nombre communiqué par écrit au plus tard 48 heures avant la date de la prestation.

En cas de nombre de participants supérieur non communiqué 48 heures avant la date de la prestation, le restaurateur n'est pas tenu de servir le nombre de repas supplémentaires.

### **Article 14 : Accessibilité des visites**

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 ses capacités, du fait que les visites de ville se font à pied dans les ruelles pavées et recommander aux participants le port de souliers plats et confortables.

La visite des sites privés ne peut avoir lieu que sous réserve de l'accord et/ou de la disponibilité des propriétaires au moment de la réservation pour la date prévue de la visite, et ne concerne que l'extérieur des propriétés.

### **Article 15 : Assurances**

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance à responsabilité civile. Par ailleurs, l'Office de Tourisme a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il peut encourir.

### **Article 15 : Litiges**

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme dans les trois jours à compter du début de la prestation. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera la compétence exclusive des tribunaux de l'Oise.

**Organisme communal de Tourisme - Association Loi 1901**

**Place du parvis Notre-Dame - 60300 SENLIS**

**SIRET : 780 576 393 00026 - APE-NAF : 7911 Z**

**TVA intracommunautaire : FR 05780576393**

**N° de registre ATOUT France : IM060110012**

**Garantie financière : Crédit Agricole de l'Oise. Agence de Senlis**

**Assurance : GAN - SENLIS - Contrat 799101682**

Signature suivie de la mention « lu et approuvé »