



CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Reproduction des articles 95 à 103 du titre VI du décret n°94-490 du 15 juin 1994 en application de l'article 31 de la loi de 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

L'OFFICE DE TOURISME DU VALENCIENNOIS L'Office de Tourisme du Valenciennois est conçu pour assurer la réservation et la vente des prestations touristiques. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

INFORMATION La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales de vente précédemment citées.

DUREE DU SEJOUR 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.

RESERVATION Une demande d'option ne peut être considérée comme une réservation ferme. Toute réservation doit intervenir au minimum 30 jours avant la date choisie. Elle ne devient effective qu'après réception par l'Office de Tourisme d'une confirmation écrite de la part du client, précisant la date de la visite, l'heure, l'effectif et le choix de la prestation ou du devis signé et daté accompagné de la mention « bon pour accord » et après versement d'un acompte représentant 30 % du prix total du séjour.

REVISIONS DES PRIX, TRANSPORT ET MENUS Les prix indiqués dans cette brochure, et à la date de son édition, ont été fixés en fonction des taxes en vigueur. Pour les clients inscrits, aucune augmentation ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ. Les prix sont calculés sur la base de 30 personnes en ce qui concerne les prestations de visites guidées simples et sur la base de 30 ou 50 personnes en ce qui concerne les packages. Pour ces derniers, une gratuité est accordée au chauffeur et au responsable du groupe. Le transport reste à la charge de l'acheteur mais l'Office de Tourisme du Valenciennois peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur. Les menus sont compris dans le prix de vente des packages. Les visites guidées programmées les dimanches sont majorées de 150 %, les jours fériés de 200 %. Pour les visites en langues étrangères, un supplément de 25 € sera facturé. Les remises sur les prestations des visites guidées et séjours sont exceptionnelles et soumises à l'approbation de la direction de l'Office de Tourisme du Valenciennois.

REPAS Le client se doit de prévenir l'Office de Tourisme du Valenciennois de tout changement concernant le nombre de repas réservés. Si le nombre de repas (petits-déjeuners et/ou déjeuners et/ou goûters) doit être revu à la baisse ou à la hausse, le client devra en informer le service groupes 72 heures au plus tard avant son arrivée sur les lieux du séjour. En cas de non respect de ce délai, aucune réclamation ne fera l'objet d'une modification du nombre de repas et sera facturé comme initialement prévu dans le devis.

TARIFS Les tarifs publiés en euros, toutes taxes comprises, sont applicables à partir du 1^{er} janvier de l'année en cours jusqu'au 31 décembre de la même année. Les tarifs peuvent être modifiés sans préavis. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation. Il est calculé sur la base du nombre de participants indiqué sur votre courrier de confirmation ou votre devis.

CONDITIONS Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au prix et autres éléments constitutifs des prestations fournies. **Facturation** Le prix du package facturé par l'Office de Tourisme du Valenciennois au client est celui dont il aura été convenu au jour de la

conclusion du contrat, majoré des coûts des prestations non prévues initialement, effectivement effectuées par l'office de tourisme à la requête du client lors de l'exécution du contrat.

Réclamations Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme du Valenciennois dans les 3 jours à compter du début de la prestation par lettre recommandée avec accusé de réception.

MODIFICATIONS ET DESISTEMENT - Désistement L'Office de Tourisme du Valenciennois n'est pas responsable des désistements internes aux groupes. En cas de désistement de plus de 10 % de participants dans le cas d'achat d'un package incluant le repas, le service de réservation doit être prévenu 5 jours à l'avance, faute de quoi la facture prendra en compte le nombre de participants annoncé à la réservation. Si le nombre de participants est inférieur à 25 personnes, un supplément de prix est annoncé, variable selon les programmes. **Annulation du fait du client** Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou fax au service réceptif groupes. L'annulation du client entraîne, outre les frais éventuels de dossier et d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indications particulières :

- l'annulation intervient 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour. - l'annulation intervient entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour. L'annulation intervient entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour. - l'annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour. - l'annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour. En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. **Interruption du séjour**

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf, si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client. **Résiliation du fait de l'Office de Tourisme du Valenciennois** Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par courrier. Aucun frais de dossier ne sera facturé. Ces dispositions ne s'appliqueront 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. **Modification par l'Office de Tourisme du Valenciennois d'un élément substantiel du contrat.** Lorsqu'avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut, sans préjudice des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'office de tourisme par courrier : - soit résilier son contrat ; - soit accepter les modifications ou la substitution des lieux de prestations proposés par l'Office de Tourisme ; - et/ou avant le contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties.

Empêchement par l'Office de Tourisme du Valenciennois de fournir, en cours de prestation, les prestations prévues par le contrat Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, il proposera, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. **Cession de contrat par le client** La cession du contrat doit s'effectuer à prix

coûtant entre le cédant et le cessionnaire. Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme du Valenciennois de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière fluviale, ce délai est reporté à 15 jours. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront acquittés par le cédant. **Révision des prix et accompagnateur** Les prix indiqués dans cette brochure, et à la date de son édition, ont été fixés en fonction des taxes en vigueur. Pour les clients inscrits, aucune augmentation ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ. Les prix sont calculés sur la base de 30 personnes en ce qui concerne les prestations de visites guidées simples et sur la base de 30 et 50 personnes en ce qui concerne les packages. Pour ces derniers, une gratuité est accordée au chauffeur et au responsable du groupe. Le transport reste à la charge de l'acheteur mais l'Office de Tourisme du Valenciennois peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur.

ASSURANCES Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés par lui-même et l'ensemble des personnes constituant le groupe client. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour ces différents risques. Par ailleurs, l'Office de Tourisme du Valenciennois est couvert des conséquences de la responsabilité civile professionnelle par le contrat qu'elle a souscrit auprès de la compagnie GENERAL/TRIESTE COURTAJE, boulevard Haussmann 75442 Paris cedex 09 - Contrat n° AH251730, ceci pour l'ensemble des prestations des visites guidées, séjours et jeux de piste. Office de Tourisme du Valenciennois Forme juridique : Association loi 1901 Siège social : 26 place Pierre Delcourt - le beffroi - 59163 Condé sur l'Escaut Tél. 03 27 28 89 10 N° SIRET : 478 008 378 000 26 Code APE : 7911 Z N° d'agrément ATOUT FRANCE IM 059100011. Conformément à la loi « Informatique et Liberté » les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du service de réservation et, sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

RESPONSABILITE L'Office de Tourisme du Valenciennois, 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 du Valenciennois ne peut, en aucun cas, être responsable de cas fortuits, d'un cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

ARRIVEE Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le client doit prévenir l'Office de Tourisme du Valenciennois. Le lieu de rendez-vous avec nos guides est fixé par l'Office de Tourisme du Valenciennois. Les prestations non consommées au titre du retard resteront dues, et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

TOUR PANORAMIQUE L'Office de Tourisme du Valenciennois se réserve le droit de ne pas assurer la prestation tour panoramique si le car réservé par le client n'est pas sonorié ni équipé d'un siège pour le guide.

FRAIS DE DOSSIER Pour toute réservation, il sera facturé des frais de dossier. Ils se déclinent comme suit : de 1 à 30 personnes : 20€ - de 31 à 50 personnes : 30€ - supérieur à 50 personnes : 50€

