

## **CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE PRESTATIONS GROUPEES**

**Applicables à partir du 31 août 2020**

### **Partie A Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait lorsque l'utilisation d'hyperliens est possible**

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 de Melun Val de Seine sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine 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 il deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

---

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent 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.

Les voyageurs peuvent 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 voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs peuvent, 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 aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent 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.

Les voyageurs ont 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'Office de Tourisme de Melun Val de Seine doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article L.211-2 II A 2° e) du code du tourisme**

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise AB dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, le service de voyage fourni par l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine et l'entreprise AB constituera un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine 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 prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage 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.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent 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, 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 voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs peuvent, 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 aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent 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.

Les voyageurs ont 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 des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST – 15 Avenue Carnot – 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

**Melun**

Val de Seine Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront 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.

Les voyageurs reçoivent 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.

Les voyageurs peuvent 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 voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent 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, les voyageurs peuvent, 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 aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent 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.

Les voyageurs ont 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 voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Lien hypertexte sur lequel on peut consulter le code du tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=&categorieLien=cid>

## **Annexe2 Partie B Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST- 15 Avenue Carnot - 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).

## **Annexe 2 : Partie C Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).

## **Annexe 2 : Partie E Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour**

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE relevant DE L'APPLICATION DES TERMES de l'article R211-4 du code du tourisme**

### **Article 1 – Préambule**

#### *Article 1.1. Désignation du vendeur*

Office de Tourisme de Melun Val de Seine, Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC), inscrit sous le numéro SIRET 834 069 262 000 22, ayant son siège social Communauté d'agglomération Melun Val de Seine - 297 Rue Rousseau Vaudran - 77190 Dammarie-les-Lys

Téléphone : 01 64 52 64 52

Adresse mail : [contact@otmvs.com](mailto:contact@otmvs.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM 077180011

Code APE : 7990 Z

Garant financier : APST – 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : Société AXA, représentée par l'agence Leclerc Sicot Pandrau - 36 Avenue Thiers – BP 70046 – 77001 Melun Cedex

*Ci-après dénommé « l'Office de tourisme de Melun Val de Seine » ou « l'Office de tourisme »,*

#### *Article 1.2. Objet*

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

#### *Article 1.3. Définitions*

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

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

Contrat de réservation : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) auprès de l'Office de tourisme de Melun Val de Seine. Le contrat de réservation est conclu dès lors que le client procède au règlement (dans sa globalité ou par le versement d'un acompte) d'une ou plusieurs prestations, et par l'acceptation de ses présentes Conditions Générales de Vente.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 221-1 3° du code de la consommation).

### **Article 2 – Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de l'office de tourisme.

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

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

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

### **Article 3 – Informations précontractuelles**

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

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

## Article 4 - Prix

### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place (sauf mention contraire) et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Sauf stipulation contraire, pour les réservations de prestations en autocars, l'Office de tourisme de Melun Val de Seine ne fournit pas l'autocar, qui devra être en la possession du groupe le ou les jours de déroulement de la prestation.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix.

### Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme de Melun Val de Seine qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme de Melun Val de Seine se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de tourisme de Melun Val de Seine se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

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

Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer en espèces, par chèques, par virement bancaire ou par carte bancaire de crédit ou privative (American Express non acceptée).

Lors de la réservation, si le paiement s'effectue par carte bancaire, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine qui garantit la confidentialité des informations fournies. Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat.

Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat.

Les éventuelles prestations non mentionnées sur le bon de commande devront être réglées directement au prestataire concerné par le client, avant le début de la prestation.

## Article 5 – Révision du prix

L'Office de tourisme de Melun Val de Seine s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

## Article 6 – Réservations

Préalablement à tout achat de prestation, le client peut solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine. Il reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations.

### Procédures de réservations spécifiques pour les groupes

L'Office de tourisme de Melun Val de Seine, sollicité dans la proposition d'une prestation pour un groupe, établit suite à la demande une proposition de prestation et un devis détaillant l'ensemble des prestations et leur durée, qu'il adresse au client avec les conditions générales de vente.

En signant le programme et le devis et en versant l'acompte demandé de 30% du montant total TTC, le client accepte le contrat de réservation et les conditions générales de vente.

La facture de solde est envoyée au groupe environ 15 jours avant le début de la prestation, et le solde doit être réglé dans les 7 jours précédant le début des prestations, par chèque, virement bancaire, espèces ou carte de crédit.

A encaissement du solde, les bons d'échange et le carnet de route sont remis au groupe par courriel.

## **Article 7 – Déroulement des prestations**

### *Article 7.1. Durée de chaque prestation*

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

### *Article 7.2. En cas de retard ou d'absence du client*

En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire, et la disponibilité du guide. Le cas échéant, ces visites pourront être écourtées ou prolongées. Une visite écourtée ne pourra pas donner lieu à un remboursement au profit du client. Une visite prolongée sera facturée au client. Dans tous les cas, le guide conférencier ne sera pas tenu d'attendre le groupe plus de 30 minutes à partir de l'heure de rendez-vous prévue initialement.

Dans le cas où le prestataire ne peut pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure. L'annulation d'une quelconque activité pour cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine.

Les horaires de fin de prestation indiqués sur les programmes sont basés sur des conditions de trafic normal. L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine se dégage de toute responsabilité quant à un éventuel retard.

## **Article 8 – Droit de rétractation**

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

être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

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

Pour les bons cadeaux et prestations non datées ne constituant pas un forfait touristique, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du code de la consommation, en cas de vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du bon cadeau sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités à l'exception des frais de livraison et de retour qui resteront à la charge de l'acheteur.

## **Article 9 – Modification du contrat**

### *Article 9.1. Modification à l'initiative de l'office de tourisme de Melun Val de Seine*

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

Si l'Office de tourisme de Melun Val de Seine est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme de Melun Val de Seine la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme de Melun Val de Seine rembourse tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

#### **Article 9.2 Modification à l'initiative du client**

Toutes prestations (billetteries, visites, forfaits et séjours) abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'office de tourisme de Melun Val de Seine s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'office de tourisme de Melun Val de Seine ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de l'Office de tourisme de Melun Val de Seine ou du prestataire entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

#### **Article 10 – Résiliation du contrat**

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

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par courrier ou courriel l'Office de tourisme de Melun Val de Seine.

Toutes les demandes d'annulation totales ou partielles doivent clairement faire mention du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation par écrit à l'Office de Tourisme.

La demande doit être adressée par courrier ou par e-mail à :

Office de Tourisme de Melun Val de Seine – 26 place Saint-Jean – 77000 MELUN – [contact@otmvs.com](mailto:contact@otmvs.com).

L'Office de tourisme pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant pour les forfaits incluant plusieurs prestations notamment de l'hébergement et /ou de la restauration :

- Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant le début des prestations : l'acompte versé sera intégralement remboursé
- Si l'annulation intervient de 30 à 15 jours avant le début des prestations : une somme équivalente à 50% du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.
- Si l'annulation intervient 14 jours avant le début des prestations ou en cas de non présentation du Client: une somme équivalente à 100% du prix total des prestations restera due à l'Office de Tourisme.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

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

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

Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les trente jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début de la prestation dans le cas de prestations dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début de la prestation dans le cas de prestations dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début de la prestation dans le cas de prestations ne durant pas plus de deux jours ;
- vingt-quatre heures avant le début de la prestation dans le cas de prestations ne durant pas plus d'une journée.

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

## **Article 11 – Cession du contrat**

### *Article 11.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat*

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

### *Article 11.2. Préavis pour céder le contrat*

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

### *Article 11.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire*

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

## **Article 12 – Garantie légale de conformité**

### *Article 12.1. Principe*

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

### *Article 12.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité*

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition de l'Office de tourisme de Melun Val de Seine d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

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

### *Article 12.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur*

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme de Melun Val de Seine aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## **Article 13 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## Article 14 – Protection des données à caractère personnel

### Article 14.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de prestations, l'Office de tourisme de Melun Val de Seine met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement, justificatifs de tarifs réduits.

### Article 14.2. But poursuivi

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

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de Tourisme
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle
- Envoi de newsletters et informations commerciales

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

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme de Melun Val de Seine sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

### Article 14.4. Conservation des données

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

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

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

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD sur demande auprès de l'Office de tourisme.

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

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

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'adresse courriel [contact@otmvs.com](mailto:contact@otmvs.com) en joignant à votre demande.

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

### Article 14.6. Modification de la clause

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

#### **Article 14.7. Opposition au démarchage téléphonique**

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant: <http://www.bloc-tel.gouv.fr/>.

#### **Article 15 – Photographies**

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine, figurant sur le site et sur nos supports d'information, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le site et sur nos supports d'information ne sont pas contractuelles. Même si tous les efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les prestataires présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

#### **Article 16 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 17 – Assurances**

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.

#### **Article 18 – Enfants mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

#### **Article 19 – Responsabilité de l'Office de tourisme**

##### **Article 19.1 – Responsabilité de plein droit**

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

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

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

##### **Article 19.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme**

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

#### **Article 20 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, est considéré comme cause d'exonération des obligations des parties et entraîne leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## **Article 21 – Aide au voyageur**

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

## **Article 22 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

## **Article 23 – Règlement des litiges**

### *Article 23.1. Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

Office de Tourisme de Melun Val de Seine – 26 place Saint-Jean – 77000 Melun

En cas d'absence de solution amiable, tout litige sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Melun.

### *Article 23.2. Médiation*

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

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou qu'aucune réponse n'ait été apportée dans un délai de 60 jours.

### *Article 23.3. Vente en ligne*

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

### *Article 23.4. Juridiction compétente*

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### *Article 23.5. Non renonciation*

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

### *Article 23.6. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

## **Article 24 – Conditions spécifiques**

### *Article 24.1. Effets personnels*

L'Office de Tourisme de Melun Val de Seine recommande à chaque participant de veiller en permanence sur ses effets personnels et de

ne rien oublier dans les véhicules de transport (siège ou filet). En aucun cas l'Office de Tourisme de Melun Val de Seine ne pourra être tenu responsable de la perte, vol ou détérioration des biens du client lors des activités ou des déplacements.

### *Article 24.2. Activités de navigation avec ou sans restauration*

- Le client s'engage à respecter les consignes de l'équipage.
- Il revient au client de se munir des éléments adaptés aux conditions climatiques, soleil ou pluie.
- Prévenir les organisateurs de toute sorte d'allergie et/ou intolérance alimentaire si la prestation réservée par le client comporte de la restauration.
- Respecter les précautions d'hygiène.
- Accrocher sur soi tout objet susceptible de tomber dans le vide et être endommagé voire cassé.
- L'accès au bateau peut comporter un franchissement entre le ponton et le bord ainsi que des marches. L'accès peut ne pas être adapté aux personnes se déplaçant en fauteuil ou à mobilité fortement réduite.
- Le capitaine du bateau peut de plein droit et à tout moment décider l'annulation ou l'arrêt de la navigation s'il juge les conditions de navigation dangereuses.

### *Article 24.3. Visites guidées et commentées avec ou sans restauration*

- Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données par le guide.
- Les visites nécessitent des déplacements à pied, sur les sites et en zone urbaine. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que certains sites ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.
- Une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied sont conseillées.
- Prévenir les organisateurs de toute sorte d'allergie et/ou intolérance alimentaire si la prestation réservée par le client comporte de la restauration.

### *Article 24.4. Visites libres avec ou sans restauration*

- Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données par le personnel du site (intérieur et/ou extérieur) visité.
- Les visites nécessitent des déplacements à pied, sur les sites et en zone urbaine. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que certains sites ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.
- Une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied sont conseillées.
- Prévenir les organisateurs de toute sorte d'allergie et/ou intolérance alimentaire si la prestation réservée par le client comporte de la restauration.

### *Article 24.5. Transport en autocar*

- Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité énoncées par le chauffeur durant tout le déroulement du transport.
- La montée et la descente de l'autocar comportent des marches qui peuvent présenter une difficulté pour les personnes peu mobiles

### *Article 24.6. Activités de loisirs et de plein air*

- Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données par le personnel du site (intérieur et/ou extérieur) visité.
- Les activités nécessitent des déplacements à pied, sur les sites et en zone urbaine. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que certains sites ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.
- Une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied sont conseillées.
- Certaines activités (ex : accrobranches, wakeboard, etc) peuvent s'avérer dangereuses pour certaines personnes. Elles sont donc déconseillées aux femmes enceintes et personnes souffrant de problèmes de santé.