

Conditions Particulières de Vente **Groupes constitués**

Les conditions particulières de vente définies ci-après s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations vendues par l'Office de Tourisme. L'acceptation, par le client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit client aux présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables soit en annexe au contrat, soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site internet www.versailles-tourisme.com.

Article 1 - Dispositions générales

- 1-1 Les présentes Conditions Particulières de Vente sont régies par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009, modifiées par le dernier décret d'application n°2017-1871 du 20 décembre 2017.
- 1-2 Le fait que l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Particulières de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.
- 1-3 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Particulières de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.
- 1-4 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

Article 2 - Réservation

- 2-1 Toute réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente et prend effet à la réception du contrat de réservation signé par le client, accompagné d'un acompte de 50% du montant total TTC des prestations commandées. Dans le cas où des droits d'entrées au Château de Versailles seraient inclus, la totalité de leur montant sera dû à la commande.
- 2-2 Toute réservation est ferme et définitive à compter de sa confirmation. L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc s'engage à confirmer au client, par courrier électronique ou à défaut par courrier classique, au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les Conditions Particulières de Vente, les modalités de modification et d'annulation, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie.

Article 3 - Prix

- 3-1 Les prix sont indiqués en Euros, TVA comprise. Ils s'entendent net de commission. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour, etc.) et sont à la charge du client.

Les tarifs ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'émission du devis. Toute modification de ces conditions (fluctuation des taux de change, taux de TVA, prix du carburant, etc.) peut entraîner un changement de prix dont le client sera immédiatement informé selon les positions légales réglementaires. Le client sera informé au plus tard 30 jours avant le début de la prestation et l'augmentation ne pourra excéder 8% du coût total. Au-delà de 8% le client pourra annuler.

- 3-2 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 4 - Déroulement des prestations

- 4-1 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.
- 4-2 Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

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, 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 un 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 et des Congrès de Versailles Grand Parc.

- 4-3 Les horaires de fin de prestation indiqués sur les programmes sont basés sur des conditions de trafic normal. L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc se dégage de toute responsabilité quant à un éventuel retard.
- 4-4 Le client doit impérativement communiquer à l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc le nombre de participants exact et définitif 30 jours avant l'arrivée du groupe. Passé ce délai, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne tiendra pas compte des désistements éventuels et ne sera tenu à aucun remboursement de trop perçu.
- 4-5 L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc 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 et des Congrès de Versailles Grand Parc ne pourra être tenu responsable de la perte ou du vol des objets appartenant aux clients.

Article 5 - Absence d'un droit de rétractation

Les dispositions légales de la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (articles L121-20-4 du code de la consommation). Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc, vous ne bénéficierez d'aucun droit de rétractation.

Article 6 - Règlement des prestations

- 6-1 Le client s'engage à régler le montant total des prestations commandées 30 jours avant le début desdites prestations. Le client sera réputé avoir annulé sa réservation si ce règlement n'est pas acquis 30 jours avant le début desdites prestations et l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc sera réputé délié de tout engagement vis-à-vis de son client ou de tout tiers qui pourrait lui être opposé.
- 6-2 Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la commande.
- 6-3 Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer en espèces, par chèques à l'ordre de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc, par virement bancaire ou par carte de crédit (American Express non acceptée).
- 6-4 Le client s'engage à régler sur place, ou à réception de facture en cas d'accord particulier avec l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc, tout supplément non prévu initialement.

Article 7 - Modifications de prestations

- 7-1 Toute demande de modification de la part du client doit être notifiée par écrit avant la date de prestation. L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc fera alors parvenir un nouveau contrat au client.

Le jour de la prestation, aucune modification de la prestation (augmentation du temps de visite, changement de langue, accompagnement vers un autre lieu, etc.) ne sera prise en compte sans l'accord du Service Groupes et Visites Conférences de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc et du paiement immédiat des frais engendrés avant le début de la visite.

- 7-2 Si, moins de 30 jours avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc se trouve contraint d'apporter un ou des modifications au contrat, le client peut soit :
 - Résilier son contrat : l'Office de Tourisme procédera au remboursement immédiat des sommes versées, à l'exception des billets Château de Versailles, de l'hébergement et de la billetterie spectacle y compris billets « Sérénades Royales » et « Parcours du Roi » qui ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables.
 - Accepter la modification : un avenant précise alors celle(s)-ci et doit être signé par le client. Si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué au client sans pénalité.

Article 8 - Annulation de prestations

- 8-1 Du fait du client

Toute annulation, totale ou partielle, doit être notifiée par écrit (courrier ou e-mail) au Service Groupes et Visites Conférences de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc.

Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc

1bis rue du Jeu de Paume - 78000 VERSAILLES France | Tel : +33 (0)1 30 21 21 68 | groupes@ot-versailles.fr – www.versailles-tourisme.com
SIRET 785 143 835 00045 | CODE APE 7911 Z | N° INTRACOMMUNAUTAIRE FR 147 851 438 35 | Registre des opérateurs de séjours et de voyages IM078120017

En cas d'annulation partielle, le tarif pourra être revu à la hausse ou à la baisse selon les prestations.

En cas d'annulation totale, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions fixées ci-après :

- Plus de 60 jours avant la date de prestation : remboursement de l'acompte versé, à l'exception des entrées au Château de Versailles qui sont non remboursables, non annulables et non modifiables.
- Entre 60 et 30 jours avant la date de prestation : remboursement de 50% de l'acompte versé, à l'exception des entrées au Château de Versailles qui sont non remboursables, non annulables et non modifiables.
- Moins de 30 jours avant la date de prestation : le montant total de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc, ainsi que les entrées au Château de Versailles qui sont non remboursables, non annulables et non modifiables.

Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc conservera sa rémunération. Les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

8-2 Du fait de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc

Dans le cas où l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc annule la prestation, il doit en informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 7-1 des présentes conditions générales de vente. 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 du Tourisme.

Dans le cas où un préavis de grève entraînant la fermeture d'un site est annoncé antérieurement à la date de visite, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc s'engage à proposer une alternative au client, qui reste libre de l'accepter ou de la refuser. L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc supportera tout supplément de prix éventuel, ou remboursera la différence de prix au client. Si le préavis de grève concerne le Château de Versailles, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne pourra pas procéder au remboursement des droits d'entrée car ils sont non remboursables, non annulables et non modifiables.

En cas de grève, d'intempéries ou d'un cas de force majeure connus le jour même de la visite et entraînant la fermeture du site prévu à la visite, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc s'engage à proposer une visite alternative au client, qui reste libre de l'accepter ou de la refuser. L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc supportera tout supplément de prix éventuel, ou remboursera la différence de prix au client. Si la visite annulée concerne le Château de Versailles, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne pourra pas procéder au remboursement des droits d'entrée car ils sont non remboursables, non annulables et non modifiables.

Article 9 - Responsabilité

- 9-1 L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.
- 9-2 Les programmes de l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.
- 9-3 L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 10 - Force majeure

- 10-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements.

Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc

1bis rue du Jeu de Paume - 78000 VERSAILLES France | Tel : +33 (0)1 30 21 21 68 | groupes@ot-versailles.fr – www.versailles-tourisme.com
SIRET 785 143 835 00045 | CODE APE 7911 Z | N° INTRACOMMUNAUTAIRE FR 147 851 438 35 | Registre des opérateurs de séjours et de voyages IM078120017

10-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 11 - Photographies

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc, 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 12 - Données personnelles

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser par écrit à :

Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc – 1bis Rue du Jeu de Paume – 78000 Versailles
E-mail : groupes@ot-versailles.fr

Article 13 - Assurances – Garanties

L'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc a souscrit :

- un contrat d'assurance responsabilité civile organisateur de voyage n° 151.418.164 auprès de la société GAN, représentée par l'Agence Versailles Centre – 10 rue André Chénier - 78000 Versailles, établi conformément aux dispositions des articles L.211-18, R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015.
- une garantie financière auprès de la société ATRADIUS CREDIT INSURANCE NV- 159 rue Anatole France - 92596 Levallois-Perret Cedex, établi conformément aux dispositions de l'article R.211-26 et suivants du Code du Tourisme, modifié par le décret n°2015-1111 du 02 septembre 2015.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour l'ensemble des participants bénéficiant de la prestation.

Article 14 - Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc dans un délai de 8 jours suivant la date de prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc – 1bis Rue du Jeu de Paume–78000 Versailles

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme et des Congrès de Versailles Grand Parc s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse satisfaisante, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisie du médiateur du Tourisme et du Voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Versailles.