

CONDITIONS DE VENTE APPLICABLES A COMPTER DU 17/12/2020
INDIVIDUELS & GROUPES – VENTE EN LIGNE & HORS LIGNE

Art.1^{er} – PREAMBULE

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme de l'Agglomération de Beauvais, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et membre d'Atout France (Agence de développement touristique de la France) et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1^{er} juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme de l'Agglomération de Beauvais. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme de l'Agglomération de Beauvais et qui forme, avec les présentes conditions générales et particulières de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

Art.2 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne l'Office de Tourisme de l'Agglomération de Beauvais, organisme local de tourisme, qui propose à la vente des prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une prestation touristique, étant entendu que le client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la prestation touristique achetée par le client auprès du vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la prestation touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le vendeur, d'une part, et par le client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une prestation touristique. Le contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la prestation touristique sélectionnée par le Client.

Séjour : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 (II) du code du tourisme.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liés tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une prestation touristique ou une prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le vendeur propose au client de réserver ou d'acheter une prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Partie : désigne le vendeur ou le client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le vendeur et le client.

Site : désigne-le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse www.visitbeauvais.fr

Art.3 - INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE

3.1 – PORTEE

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

3.2 - MODIFICATIONS

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

3.3 - PRIX

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable.

3.4 – TAXE DE SEJOUR

Conformément à la législation en vigueur sur l'activité des plateformes de réservation, le Vendeur peut collecter la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment de la réservation ou de l'acte d'achat et la reverser aux intercommunalités pour le compte du Client. Lorsqu'elle est collectée par le Vendeur, le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au Client.

3.5 – FRAIS DE DOSSIER

Enfin, des frais de dossier peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais de dossier sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du Canal de distribution du Vendeur.

3.6 – PRIX DEFINITIF

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

Art.4 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Art.5 – REVISION DU PRIX

Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

Art.6 - RESPONSABILITE DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Art.7 – PROCESSUS DE RESERVATION EN LIGNE

Le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne le ou les Prestations touristiques de son choix et les place dans son panier d'achat.
- Après validation du panier d'achat, le Client saisit ses informations et ses coordonnées personnelles.
- Le Client accède ensuite à une page récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.
- Un premier « clic » permet au Client de valider les termes du Contrat, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes conditions générales et particulières de vente.
- Un second « clic » du Client, reconfirmant l'acceptation de ce dernier, permet au Client de valider les modalités de paiement du prix.
- Dans le cas où le paiement est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat, le contenu de cet e-mail constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat.

Art.8 – PROCESSUS DE RESERVATION HORS LIGNE

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente.

La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, (i) d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente (mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et (II) du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 12 ci-après.

Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone au Vendeur, soit dans un point de réservation physique du Vendeur. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par le Vendeur.

Art.10 – PAIEMENT

Sauf en cas de réservation en ligne où le paiement de l'intégralité du prix peut être exigé lors de la réservation, la réservation devient ferme et définitive et le Contrat formé lorsqu'un acompte représentant au moins 25% du prix total de la Prestation touristique est perçu par le Vendeur. Le solde du prix est dû au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique.

En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Le client n'ayant pas versé la totalité du prix de la Prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 17 ci-après.

Enfin, et conformément à l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les Locations de vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant la remise des clés.

Art.11 – FEUILLE DE ROUTE

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client une feuille de route présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise d'un bon d'échange au Partenaire par le Client n'est plus obligatoire. A son arrivée, le Client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Art.12 – ARRIVEE

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art.13 – DUREE

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 des dates mentionnées dans le Contrat.

Art.14 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la Prestation touristique et 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.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le Client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.15 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard (i) 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours, (ii) 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours ou (iii) 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

Art.16 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

- Totalité du groupe

Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	/
De 30 à 22 jours	10 % du montant de la prestation
De 21 à 8 jours	25 % du prix de la prestation
De 7 à 2 jours	75 % du prix de la prestation
Moins de 2 jours/non présentation	90 % du prix de la prestation

Les frais de résolution sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au Contrat. Dans ce dernier cas toutefois, les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.17 - INTERRUPTION DE SEJOUR

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il aura souscrit par ses propres moyens.

Art.18 - CESSIION DE CONTRAT

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique. Le Vendeur communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le Partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par le Vendeur. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Art.19 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS

19.1 – CAPACITE sans objet

Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis au Vendeur.

19.2 - DEPOT DE GARANTIE ET ETAT DES LIEUX

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Ce dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine.

Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

19.3 - PAIEMENT DES CHARGES

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent l'électricité à hauteur de 8 kWh par jour, le gaz pour gazinière, l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

19.4 – HOTELLERIE

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

Art.20 - ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 7 ci-avant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

Art. 21 – ANIMAUX

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non Séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser de fournir la Prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 22 – ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite de « villégiature ». À défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations mentionné sur le devis ou la facture de solde. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais informe le Client de l'existence de contrats d'assurance (liste non-exhaustive) tels que : Europ'Assistance sur <https://www.europ-assistance.fr/>, Chapka Assurance sur <https://chapkadirect.fr> ou April sur <https://fr.april-international.com/fr/voyages-vacances/assurance-voyage-en-groupe>. Vous pouvez également vous rapprocher de la banque de votre association ou organisation. En cas de souscription, le client en informera le service groupe de l'Office de Tourisme l'agglomération de Beauvais et transmettra son attestation.

Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Art. 23 – RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48H ouvrées. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du Vendeur dans les 48 heures suivant l'arrivée.

Art.24 - MEDiateur DU TOURISME

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet www.mtv.travel

Art.25 – PREUVE

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Art. 26 - DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le vendeur 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 de l'agglomération de Beauvais collecte vos données à caractère personnel suivantes : le nom, prénom, adresse, numéros de téléphone et courriels. De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur internet, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur. 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 de l'agglomération de Beauvais. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles vous avez consenties.

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais sont les suivantes : les prestataires partenaires composant l'excursion.

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

L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physique en matière de sécurité 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 de l'agglomération de Beauvais ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet. Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à

caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : www.visitbeauvais.fr et sur demande auprès du vendeur.

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 au délégué à la protection des données à l'ADICO (association pour le développement et l'innovation numérique des collectivités) PAE du Tilloy 2 rue Jean Monnet BP 20683 Beauvais Cedex ou par mail : consultant@adico.fr en joignant à votre demande une copie de votre carte d'identité.

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

L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais 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 de Beauvais 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.

Art. 27 - USAGE DE LA LANGUE FRANCAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Art. 28 - DROIT APPLICABLE

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

Art.29 - GARANTIE ANNULATION RESULTANT DE LA PANDEMIE DE COVID-19 ET DES MESURES EN RESULTANT POUR LIMITER SA PROPAGATION

L'Office de tourisme garantit l'annulation sans frais et le remboursement des sommes versées si l'exécution du contrat conclu avec l'Office est rendue impossible par des décisions prises par les Pouvoirs Publics résultant de la pandémie de Covid-19, c'est-à-dire :

- Si le Client est dans l'impossibilité de se rendre sur le lieu de la prestation (confinement national ou local, fermeture des frontières, interdiction de déplacement hors couvre-feu, isolement pour maladie COVID 19 sur présentation d'un justificatif) ;
- Lorsque le contrat comprend l'hébergement, si l'hébergeur (hôtel, meublé...) n'est pas autorisé à assurer les locations de vacances (conditions sanitaires, interdiction de louer, etc.).

Il est toutefois précisé, en cas de réservation par un groupe, que ces modalités sont à apprécier au cas par cas pour chaque membre du groupe. Ainsi, seuls les membres concernés par la restriction pourront bénéficier de cette garantie. L'Office de tourisme garantit également l'annulation sans frais jusqu'à 10 jours avant la date effective de la prestation, dans le cas où le transport en car est rendu impossible en raison de la pandémie de Covid-19 (interdiction de déplacement, chauffeur testé positif au Covid- 19 et impossibilité de le remplacer) sur présentation de justificatif.

ATTENTION, cette garantie ne s'applique pas aux autres motifs d'empêchement, notamment :

- Fermeture de certains prestataires, commerces et restaurants ;
- Inquiétude personnelle.

IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIERE

Informations relatives au Vendeur :

Raison sociale : OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DE BEAUVAIS

Forme juridique : EPIC

N° SIRET : 7900837 728 00019

Code APE : 7990Z

N° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages IM060130003

Adresse : 1, rue Beaugard – 60000 Beauvais

Téléphone : 03.44.15.30.30

Mail : contact@visitbeauvais.fr

Assurance RCP :

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° 35070040907387 auprès d'AXA 29-31 Rue Desgroux – 60000 Beauvais afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

Garantie financière :

Le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'APST qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.

Conditions particulières de vente

La brochure « circuits-visites guidées groupes pour l'année N » constitue l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-dessus et engage l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais. Toutefois, la brochure ayant été conçue au cours de l'année N-1, des modifications peuvent éventuellement intervenir. Si tel devait être le cas, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, avant la conclusion du contrat. Toute réservation implique l'acceptation des conditions générales de vente.

Tarifs : Les prix sont calculés pour des groupes d'au moins 20 personnes jusqu'à 50 personnes. Si le nombre est inférieur à 20 personnes ou supérieur à 50 personnes, le prix sera recalculé au prorata du nombre de personnes participants. Les tarifs sont calculés sur la base de prestations s'effectuant hors dimanches et jours fériés. Les prestations se déroulant dimanches et jours fériés feront l'objet d'une majoration, ainsi que les prestations servies en langues étrangères. Une gratuité est accordée au chauffeur de car. Une gratuité supplémentaire est octroyée au-delà de 35 participants pour les forfaits journée. Cette gratuité ne s'applique pas aux courts-séjours. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs de l'ordre de 5% maximum du prix des prestations.

Suppléments : Toutes les prestations non prévues dans les descriptions de la brochure seront facturées en supplément sur place après accord sur le prix par le client (boisson supplémentaire, accompagnateur, plat supplémentaire, visite guidée en langue étrangère ...).

Guide : Tous les programmes proposés par l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais incluent les services de Guides Conférenciers agréés par le Ministère de la Culture et de la Communication (sauf mention particulière).

Menus : Les menus prévus dans les programmes d'une journée sont des suggestions.

La liste complète des menus est jointe au contrat. Le menu choisi par le client est soumis à la disponibilité du restaurateur.

Retard : Tout retard éventuel devra être indiqué par téléphone à l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, au plus tard 1 heure avant l'horaire effectif de déroulement des prestations prévues.

Les visites seront alors, en fonction de la disponibilité du guide et du déroulement de la journée, soit maintenues dans leur intégralité, soit écourtées, soit annulées. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais ne saurait être tenu pour responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait d'un retard du client sur l'horaire indiqué sur le contrat (programme définitif). En effet, nos programmes sont dépendants des horaires et jours d'ouverture de musées, monuments et divers lieux de visites. Les prestations non consommées au titre de ce retard du client resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Autocars : Pour les visites en autocar, les tarifs s'entendent pour les groupes fournissant leur propre autocar sonorisé avec un siège pour le guide. Toutefois, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur. Les journées présentées dans le catalogue sont cumulables. L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais peut prendre en charge l'organisation de l'hébergement. Les brochures et les photographies ne sont pas contractuelles.