

Article 1. PRÉAMBULE

Article 1.1. DÉSIGNATION DU VENDEUR

OFFICE DE TOURISME

DU GRAND MONTAUBAN,

n° de SIRET : 452 273 725 00013 ;

Code APE : 7990 Z,

ayant son siège social

4 rue du Collège à Montauban (82000).

Téléphone : +33 (0)5 63 63 60 60

Courriel : info@montauban-tourisme.com

Représenté par M. MONTOR Mathieu, Directeur.

Immatriculation au registre des opérateurs

de voyage et de séjours : IM082100007

Garantie financière apportée

par la Caisse Epargne Midi-Pyrénées,

10 avenue Maxwell 31023 Toulouse Cedex,

sous le n°210 088.

Assureur responsabilité civile professionnelle :

FILIA – MAIF, 833 boulevard Blaise Doumerc

82002 Montauban.

Article 1.2. OBJET

Les présentes conditions générales et particulières ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme du Grand Montauban 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) »).

Article 1.3. DÉFINITIONS

Client : personne physique 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 et particulières de vente.

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

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de Tourisme.

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. 121-16 du code de la consommation).

Groupes : un groupe est un ensemble constitué d'au moins 10 participants, se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée.

Article 2. CONTENU ET CHAMP

D'APPLICATION

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :

- Visites guidées et commentées, droits d'entrée dans les différents musées, circuits et séjours touristiques, événements culturels, sportifs, loisirs et de spectacles à destination des groupes - Et tout autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme. Elles s'appliquent pour toutes les ventes, par tous les circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat immédiat 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. 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. Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

ARTICLE 3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, 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 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

Article 4. PRIX

Article 4.1. PRIX DÉFINITIF ET TAXES ADDITIONNELLES

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le prix ne comprend pas d'assurance. Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le contrat, le transport, l'accompagnement entre les sites, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable, le supplément chambre individuelle si le forfait inclut une prestation hôtelière et si ce n'est pas précisé dans le contrat.

Article 4.2. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Client garantit à l'Office de tourisme 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 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 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. Le prix est payable selon l'échéancier figurant sur le contrat avec un acompte de 30 % à la signature du contrat. Pour les réservations tardives (moins de 21 jours avant le début de la prestation) la totalité du prix sera exigible à la réservation.

Article 4.3. FACTURATION

La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client ou d'une réservation de dernière minute, est envoyée au client après la prestation touristique, par courrier ou par mail.

Elle est basée sur l'effectif annoncé 5 jours minimum avant la date de la prestation touristique (visites guidées, circuits prestations extra-séminaire) et 7 jours minimum pour les forfaits séjours. En cas d'effectif inférieur, aucun réajustement ne sera fait, à l'inverse, en cas d'effectif supérieur, nous réserve d'accord préalable de l'office de tourisme du Grand Montauban au minimum 7 jours avant la prestation, la facture en tiendra compte.

Article 4.4. RETARD DANS LE RÈGLEMENT

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demi le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

Article 4.5. RÉVISION DU PRIX

L'Office de tourisme du Grand Montauban 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 5. ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne, et s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Aucune assurance multirisque ou annulation n'est comprise dans le prix des prestations. Nous vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 6. RÉSERVATION DE PRESTATION EN PRÉSENCE PHYSIQUE ET SIMULTANÉE DES PARTIES OU « AU COMPTOIR »

Les réservations peuvent avoir lieu du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h.

Étape 1 : Le Client fait part de sa demande au service commercial de l'Office de tourisme du Grand Montauban.

Étape 2 : Le service commercial de l'Office de tourisme réalise et présente un devis au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le Client signe le devis, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

Étape 4 : En retour, l'Office de tourisme du Grand Montauban remet au Client un contrat de vente avec les conditions générales et particulières de vente ainsi que le formulaire type d'information. Le contrat doit préciser : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser.

Étape 5 : Le Client signe le contrat et remet l'acompte ou le règlement complet du séjour dans le cadre d'une réservation de dernière minute. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

Article 7 - RÉSERVATION DE PRESTATION À DISTANCE HORS LIGNE

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Les réservations sont traitées du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h.

Étape 1 : Les demandes de réservation de prestations peuvent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse servicegroupe@ville-montauban.fr, soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse 1 Place Pénélope 82000 Montauban ou par téléphone au 05 63 63 60 60.

Étape 2 : A réception de la demande de réservation, l'Office de tourisme adresse un devis. Ce document indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées, ainsi que les présentes conditions générales de vente et le formulaire type d'information.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le Client renvoie le devis signé, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

Étape 4 : En retour, l'Office de tourisme du Grand Montauban adresse au Client un contrat de vente précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser.

Étape 5 : Le Client retourne le contrat signé accompagné de l'acompte. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.