

Conditions particulières de vente et de réservation Office de Tourisme du Pays de Vitré pour les produits touristiques (au 01/01/2021)

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjour sous le numéro IM035110009

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 23 décembre 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. En aucun cas, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 1 - Durée de la prestation

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 de la prestation. Tout retard dans le déroulement du programme des activités prévues sur le devis donnera lieu à une adaptation du programme afin de respecter les horaires prévus. La prestation (qui comprend l'hébergement, la restauration, les entrées de visites) commence dès l'accueil à l'office de Tourisme du Pays de Vitré. Le temps de trajets est inclus dans l'organisation de la journée.

En cas de retard, merci de prévenir l'Office de Tourisme au 02 99 75 04 46

Article 2 - Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne peut être tenu responsable de cas fortuit, de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 3 – Réservation

Pour les prestations composées à la journée et les forfaits, la réservation devient ferme uniquement à réception par l'office de Tourisme du Pays de Vitré du contrat de réservation signé ainsi que des acomptes correspondant à 30% du prix total par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré au plus tard 30 jours avant la date de début de la prestation. Aucune confirmation par téléphone ou mail ne pourra faire foi. Pour toute réservation moins de 30 jours avant la date de la prestation, la totalité de la somme devra être versé. En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Pour une visite guidée sèche, la réservation devient ferme uniquement à réception par l'office de Tourisme du Pays de Vitré du contrat signé ainsi que des acomptes correspondant à 30% du prix total par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré. Aucune confirmation par téléphone ou mail ne pourra faire foi. Pour toute réservation moins de 15 jours avant la date de la prestation, la totalité de la somme devra être versé. En cas d'inscription moins de 15 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 4 - Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenu et restant dû à réception de la facture envoyée par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ou le jour même de la prestation.

Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client

Article 5 - Tarification

1° Les prix comprennent les prestations mentionnées sur le contrat ou le devis. Ne sont pas compris : le transport, toutes dépenses à caractère personnel, l'assurance annulation, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne peut être tenu responsable.

2° Les prix des visites guidées sont calculés sur la base des tarifs en vigueur au 1er janvier 2019 pour un groupe de 35 maximum. Ces tarifs sont révisables au 1^{er} janvier de chaque année. Si le nombre est inférieur à 12 personnes, la facturation sera calculée sur la base de 12 personnes. Au-delà de 12 et jusqu'à 35 personnes un tarif supplémentaire par personne s'ajoute. Au-delà de 35, afin de préserver la qualité de nos prestations et de vous faire bénéficier d'un confort d'écoute, deux guides seront facturés.

3° Pour les prestations avec nuitée, les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ».

4° Pour les prestations avec repas, le client doit choisir un menu unique pour tous sauf avec accord préalable du restaurant prestataire. Le menu choisi doit être communiqué au moins 3 semaines avant le jour de la prestation à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré.

Les fourchettes de prix sont données à titre indicatif ; Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs ou de prestations. Le prix du menu choisi devient ferme, une fois transmis à l'Office de Tourisme.

5° Les prestations de randonnée nécessitent une bonne condition physique. Les participants doivent être équipés de bonnes chaussures de marche ainsi que de vêtements adaptés aux conditions météorologique du jour.

Article 6 - Bon d'échange

A réception du contrat signé et de l'acompte dans la semaine précédant la prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré enverra les bons d'échanges à remettre à chaque prestataire (hors visite guidée de Vitré). Ces bons d'échanges mentionneront le nom et les coordonnées du prestataire, la date, l'heure, la nature de la prestation et le nombre de participants pour lequel elle est valable (basé sur l'effectif définitif communiqué par le client)

Article 7 – Conditions de paiement

Le prix de la prestation est indiqué en euros, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré est assujetti à la TVA.

Le paiement pourra être effectué par virement bancaire, chèque ou CB. En cas de paiement par chèque, celui-ci devra être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine à l'ordre de l'Office de Tourisme du Pays de Vitré. Pour tout règlement par chèque issu d'une banque étrangère, des frais bancaires seront rajoutés au total de la prestation.

Article 8 – Annulation et modification du fait du client

Pour toute annulation plus de 30 jours ouvrables avant la date de la prestation, l'acompte versé sera remboursé.

Pour toute annulation entre 30 jours et 14 jours ouvrables avant la date de la prestation, la totalité de l'acompte sera conservé

Pour toute annulation entre 14 jours calendaires et le jour de la prestation, le montant de la prestation sera dû dans sa totalité sauf en cas de report confirmé 7 jours calendaires avant la date de la prestation et avec accord préalable des prestataires.

En cas de non-présentation du client, la prestation sera due dans sa totalité.

L'acompte ne sera pas remboursable pour toute modification ou annulation dans la prestation conduisant à un coût total de la prestation inférieur au montant de cet acompte versé.

Article 9 - Modification du nombre de participants

Le client s'engage à communiquer le nombre de participants 7 jours ouvrables avant la date de la prestation uniquement par mail ou courrier. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte et la facturation sera établie sur cette base.

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenu et restant dû à réception de la facture envoyée par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ou le jour même de la prestation.

Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client

Article 10 – Modification par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré d'un élément substantiel du contrat.

Si l'Office de Tourisme du Pays de Vitré est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités, le remboursement des sommes versées dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée.
- Soit accepter la modification des prestations proposée par l'office de Tourisme du Pays de Vitré. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors signé par les parties. Si le paiement déjà effectué par le client excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client dans un délai maximum de 7 jours à compter de la signature de l'avenant.

Article 11 – Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Dans le cadre de l'article 9, Si le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, capacité maximum figurant dans le descriptif de nos produits, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré peut refuser les clients supplémentaires.

Si le nombre atteint n'est pas celui fixé, un supplément peut être demandé, notamment en fonction des tarifs pratiqués par les différents prestataires (plein tarif au lieu du tarif groupe, repas commandés non consommés...)

Article 12 – Assurance

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme du Pays de Vitré ne propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite 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. Le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la société d'assurance GAN 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris France.

Article 13 – Prestations particulières

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré peut proposer des prestations sur mesure, en fonction des attentes particulières de ses clients.

Le descriptifs et les conditions de réalisation de des prestations sont adressées par l'Office de Tourisme du Pays de Vitré dans un délai de 15 jours.

Les conditions de vente et de règlement définies (article 1 à 14) s'appliquent de la même manière.

Le transport ferroviaire, inclus dans une excursion ou un séjour, sera soumis aux conditions particulières de vente de l'Agence TER



Article 14 – Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme du Pays de Vitré dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation, l'Office de Tourisme étant seul compétent pour émettre une décision.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 15 – Protection des données

L'Office de Tourisme du Pays de Vitré est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à info@ot-vitre.fr, soit par courrier à OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE VITRE Place Général de Gaulle – 35500 VITRE, en justifiant de votre identité. Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme du Pays de Vitré par mail à info@ot-vitre.fr. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE VITRÉ

Forme juridique : association loi 1901

N° SIRET : 777 788 852 00047

N° TVA : FR43777788852 Code APE 799 0Z

Inscrit au registre des opérateurs de voyage et de séjours N° d'immatriculation : IM035110009 auprès d'Atout France

Garantie financière de 30 000€ auprès de APST

Assurance responsabilité civiles professionnelle auprès de GAN Assurance 0101684250

Siège social : Place Général de Gaulle 35500 VITRÉ -Tél : 02 99 75 04 46