

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME SEINE-EURE ET DU CHATEAU DE GAILLON AU 25/05/2023

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Seine-Eure et du château de Gaillon préalablement à la signature du contrat, ou l'achat d'une prestation. Conformément à l'article R211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat ou de la vente et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties. Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'Office de Tourisme Seine-Eure à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation ou d'une vente de prestation, auprès de l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon et consultables et téléchargeables sur le site : www.tourisme-seine-eure.com ou www.chateaudegaillon.fr

Formulaire d'information standard - Services de voyage par tous moyens – Réservation d'activités à la carte ou en circuit journée. Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Seine-Eure sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Seine-Eure dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il 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 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 Seine-Eure a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST – 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS - - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Seine-Eure. - Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : /www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

Formulaire d'information standard – Vente de séjour packagé de plus de 24 h et/ou incluant l'hébergement. 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 Seine-Eure sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Seine-Eure 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 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'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, 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 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'association Forez Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST – 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS - - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de

l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Seine-Eure. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

1. Formation du contrat

1.1 Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristique (hébergement, transport, séjours, visites guidées, billetterie...) proposée par l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon implique l'application sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV). La cellule commerciale est conçue pour faciliter la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. La cellule commerciale est un des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui ont passé avec eux une convention de mandat.

1.2 Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'Office de Tourisme Seine-Eure soit sur place, soit par courriel à groupe@seine-eure.com, soit par courrier à Office de Tourisme Seine-Eure, 10 rue du Maréchal Foch, 27400 LOUVIERS, pour les prestations packagées. Pour les demandes de réservation du château de Gaillon, les demandes de réservations seront communiquées par courriel à info@chateaugaillon.fr.

Cependant toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme Seine-Eure et le château de Gaillon que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

- et d'autre part, de la réception d'un acompte de 30% du montant total des prestations.

2. Conditions de réalisation

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange remis par le service de réservation de l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon.

2.1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements inclus ou pas dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons en extra et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est

facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

2.2 Pour la billetterie - boutique

Les billets commandés à distance sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'Office de Tourisme Seine-Eure de ne sauraient être tenus pour responsables.

Les e-billets sont réservables en ligne sur nos sites de réservation. Si le paiement est accepté, la confirmation de commande s'affiche. L'acheteur reçoit un courriel de confirmation de commande et de paiement par mail avec un ticket CB client. L'acheteur reçoit ensuite un mail de confirmation et ses e-billets datés et nommés. Les e-billets sont imprimables ou téléchargeables. Les billets et e-billets devront être présentés lors du contrôle d'accès soit imprimés soit sur écran de téléphone. Ils ne doivent avoir subi aucune modification et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés.

Les billets et e-billets achetés sont horodatés et valable exclusivement pour la prestation à la date et à l'heure mentionnée. Les billets et e-billets ne peuvent être échangeable ou revendu. Aucune réclamation pour erreur de date, d'horaire ou de tarif ne pourra être admise. Aucun duplicata ne pourra être délivré. Le visiteur doit conserver son billet durant toute la durée de la prestation. Le billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation, et toute sortie est définitive.

2.3 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'Office de tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV - dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat ou le billet. Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 35 personnes / guide. Au-delà de ce seuil, la présence d'un 2ème guide. Les visites réalisées à l'intérieur des édifices religieux ne pourront se faire si une cérémonie a lieu. En aucun cas l'Office de Tourisme Seine-Eure ne pourra être tenu pour responsable. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'Office de Tourisme Seine-Eure, ou du château de Gaillon, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA. Les prix indiqués s'entendent par personne et comprennent les prestations spécifiées comme incluses. Ces tarifs sont calculés sur la base du nombre de participants indiqué par le client. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation.

5. Paiement

5.1 Service Commercial et Groupe

Toute inscription fait l'objet du versement d'un acompte intervenant avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte, le restant dû de la prestation sera réglé à réception de la facture de solde. L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon, adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription. Le nombre total de participants ne pourra être modifié à moins de 7 jours avant la prestation (sauf accord) et sera l'effectif retenu pour la facturation du solde (sauf en cas de personnes supplémentaires). Le solde de la prestation sera réglé dans un délai de 1 mois à réception de la facture. Le paiement s'effectue : - En espèces et par carte bancaire : en euros uniquement dans les bureaux de l'Office de Tourisme Seine-Eure dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, - Chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du Trésor Public, et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée, - Virement bancaire Dès la réservation confirmée, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

5.2 Billetterie/ Boutique

La devise de paiement accepté est l'euro à l'exclusion de toute autre monnaie art. L111.1 du code monétaire et financier. Les moyens de paiements acceptés sont : Caisse : par numéraire, par carte bancaire, par chèque à l'ordre du trésor public.

A distance : courrier uniquement par chèque à l'ordre du trésor public.

En ligne : carte bancaire et solution de paiement en ligne.

En l'absence d'appoint et en cas d'impossibilité pour le personnel de rendre la monnaie, l'achat d'une prestation peut être refusé.

6. Conditions d'annulation

6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants : Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à groupes@seine-eure.com pour les prestations packagées vendues par l'Office de tourisme ou à info@chateaudegaillon.fr pour les

prestations du château de Gaillon, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Office de Tourisme Seine-Eure, rue du Maréchal Foch – 27400 LOUVIERS

L'annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles émanant du client entraîne les retenues suivantes : - entre le 30ème et le 22ème jour inclus : 25 % du prix de la prestation, - entre le 21ème et le 8ème jour inclus : 50 % du prix de la prestation, - entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75 % du prix de la prestation, - A moins de 2 jours avant le début du séjour : 100 % du prix de la prestation, - En cas de non présentation du client ou retard (cf Retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (CF Assurances) - En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'Office de Tourisme Seine-Eure et le client ou entre le château de Gaillon et le client.

6.2 Du fait du vendeur :

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'Office de Tourisme Seine-Eure notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard : - 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours, - 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours, - 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. Autres cas d'annulation par l'Office de Tourisme Seine-Eure Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme Seine-Eure annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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 de Tourisme Seine-Eure.

6.3 Cas de force majeure

Le client et l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister. La partie invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner la bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par le non-exécution de l'obligation empêchée par l'évènement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du code civil, il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'Office de Tourisme Seine-Eure et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'Office de Tourisme Seine-Eure procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

7. Modification

7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à groupes@seine-eure.com pour les prestations de l'Office de tourisme Seine-Eure ou à info@chateaugaillon.fr pour les prestations du château de Gaillon.

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Office de Tourisme Seine-Eure. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

7.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite. Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

8. Cession de contrat Service Commercial et Groupe

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels

occasionnés par cette cession. L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme Seine-Eure ou du château de Gaillon du fait de la cession du contrat.

9. Retard / dépassement d'horaire

Le programme est convenu pour un jour et des horaires spécifiques qui doivent être respectés par le client. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non réalisées ou réalisées en partie du fait du client restent dues en totalité et non remboursables. En aucun cas la fin de la visite n'excédera l'heure de fin de visite indiquée sur le contrat. Pour les visites guidées : le lieu de rendez-vous avec nos guides est fixé par l'Office de Tourisme Seine-Eure, sauf indication contraire.

10. Responsabilité

L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage). L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 11 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier. Le client informe l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon, ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement. Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

11. Assurance

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme Seine-Eure ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisques ou annulation. 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. L'Office de Tourisme Seine-Eure a souscrit une assurance en cas de sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Office de Tourisme Seine-Eure peut encourir.

12. Protection des données personnelles

L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre réservation, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitation ou dans le cadre d'enquête de qualité (via courrier électroniques, messages SMS, appels téléphonique et courriers postaux). Conformément au RGPD, vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ces données vous concernant que vous pourrez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à groupe@seine-eure.com pour les prestations packagées ou à info@chateaugaillon.fr pour les prestations du château de Gaillon, soit par courrier à l'Office de Tourisme Seine-Eure, 10 rue du Maréchal Foch, 27400 LOUVIERS, et dans les deux cas en justifiant de votre identité. 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. Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourisme-seine-eure.com causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme Seine-Eure ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

14. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. L'Office de Tourisme Seine-Eure ou le château de Gaillon archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

15. Réclamation / Litige

Les présentes CPV sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à la prestation doit être adressée par courriel : info@tourisme-seine-eure.com OU info@chateaugaillon.fr OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie. Après avoir saisi notre service groupes et à défaut de réponse satisfaisante du Service groupes dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtc.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige. Tout litige qui n'aura pas pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du tribunal judiciaire d'Evreux pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

OFFICE DE TOURISME SEINE-EURE - 10 rue du Maréchal Foch - 27400 LOUVIERS - Tel : 02 32 40 04 41
– info@tourisme-seine-eure.com - Forme juridique : EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial) - N°SIRET : 500 892 310 000 11 - Immatriculation : IM 027120001 - Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS - Responsabilité civile professionnelle : SMACL 141 av. Salvador Allende 79031 Niort France - TVA Intracommunautaire : FR84 500 892 310