

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1er juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

Art.1^{er} - PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre Creil Sud Oise Tourisme, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et membre du réseau Office de Tourisme de France (OTF) d'une part, et des Clients non-professionnels d'autre part.

Creil Sud Oise Tourisme : 6 avenue Jules Uhry 60100 Creil N° d'immatriculation : IM060180001 RCP professionnelle auprès de SMACL Assurances n° contrat 286495/G - Rue Salvador Allende 79 031 Niort Tél : 05 49 32 56 56 Organisme de Garantie financière : APST - 15 Avenue Carnot 75 017 Paris

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent également à la « Maison de la pierre du sud de l'Oise » SIRET 834 212 789 00038, située au 22 rue Jean Jaurès à Saint-Maximin (60740) - établissement secondaire dont le siège est « Creil Sud Oise Tourisme » situé 6 avenue Jules Uhry 60100 Creil (SIRET n° 834 212 789 00012).

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 Creil Sud Oise Tourisme. 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 Creil Sud Oise Tourisme 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 - DÉFINITIONS

Vendeur : désigne Creil Sud Oise Tourisme, organisme local de tourisme, membre du réseau Office de Tourisme de France, et qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention ; les 11 communes constituant l'Agglomération Creil Sud Oise.

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. Le Client est nécessairement un non-professionnel, qui a qualité de consommateur.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Location de vacances ou Location Saisonnière ou Gîte rural : service de voyage constitué de la location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs, selon la définition donnée par les articles L211-4 du code du tourisme et I-1 (2°) de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970.

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 (I) un service de voyage ou (II) un service touristique ou (III) un forfait touristique ou (IV) une prestation de voyage liée 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 : <http://maisondelapierre-oise.fr/>

Art.3 - INFORMATION PRÉALABLE OU PRÉCONTRACTUELLE

3.1 - PORTÉE

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 111-1 du code de la consommation et à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat de vente, avoir eu communication des conditions particulières de vente ainsi que du formulaire type relatif à la prestation concernée en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

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 - TAXES ADDITIONNELLES

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du Client, en supplément du prix indiqué sur le bon de commande (clientèle groupe), bon d'échange (clientèle individuelle).

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 DÉFINITIF

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 - RESPONSABILITÉ 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 - RÉVISION DU PRIX

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date.

Le prix pourra toutefois être modifié après la signature du contrat entre le Vendeur et le Client pour les motifs suivants :

- Modification du prix du transport du passager en raison d'une modification du coût du carburant ou de toute autre source d'énergie nécessaire au transport,
- Modification des taxes ou redevances imposées par un tiers au contrat (taxe touristique, taxe de séjour, taxe d'atterrissage, taxe aéroportuaire, TVA, taxe environnementale...)

- Modification des taux de changes en rapport avec le contrat.

La modification sera spontanément justifiée auprès du client qui la subit et le client en sera informé au moins 20 jours avant le début de la prestation. 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 - RESPONSABILITÉ DU VENDEUR

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, dans le cadre du forfait touristique ou du service de voyage faisant l'objet du contrat, 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, dès lors 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.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent également en cas de prestation de voyage liée telle que définie à l'article L. 211-2 II du Code du tourisme, toutefois sans jamais engager la responsabilité de plein droit de Creil Sud Oise Tourisme : dans le cadre d'une prestation de voyage liée, le client ne bénéficie d'aucun des droits applicables au forfait résultant de la Directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, chaque prestataire de service étant responsable de la bonne exécution contractuelle de son service. Le client bénéficiera uniquement d'une protection contre l'insolvabilité.

Art.7 - PROCESSUS DE RÉSERVATION 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.
- En cas de difficulté, lorsque la prestation est achetée sur Internet, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation en ligne auprès directement à Creil Sud Oise Tourisme à l'adresse email suivante : bienvenue@maisondelapierre-oise.fr

Art.8 - PROCESSUS DE RÉSERVATION 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, et le formulaire type annexé.

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. Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adresse une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le Client est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L221-28 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.

Creil Sud Oise Tourisme accepte les cartes bancaires, les chèques et les chèques vacances ANCV aussi bien dans son bureau d'accueil que sur les sites Internet (site sécurisé) ou lors d'une réservation passée par téléphone au 03 75 19 01 70.

En cas d'incident technique causé par un événement extérieur au Vendeur, le paiement par carte bleue pourrait ne pas être assuré sans que cela ne constitue une faute de sa part et aucune indemnisation ni réduction de prix ne sera accordée au client.

Art.11 - BON D'ÉCHANGE

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise de ce 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 - ARRIVÉE

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 prestataire qui exécute la prestation touristique, 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 - DURÉE

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 CONTRAT DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la conclusion 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.

Si le Vendeur se trouve contraint de modifier unilatéralement un des éléments essentiel du contrat ou en cas de hausse du prix de plus de 8 % par rapport au prix initial, il transmettra au Client sur un support durable et dans les meilleurs délais, d'une manière claire,

compréhensible et apparente les informations relatives aux modifications proposées et les éventuelles répercussions sur le prix, au délai raisonnable dans lequel le Client devra communiquer au Vendeur sa réponse et des conséquences relatives à l'absence de réponse de sa part. Le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résiliation du Contrat et en l'absence d'acceptation par le Client d'autre(s) prestation(s), le Client se verra rembourser au plus tard quatorze jours après ladite résiliation 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 uniquement au remboursement intégral des paiements effectués. Aucun dédommagement supplémentaire ne pourra être réclamé par le Client 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.

Individuel au sein d'un groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	Frais de service non remboursable (10€)
A 30 jours	30%
De 29 à 16 jours	50%
De 15 jours au jour de la prestation	100%
Non présentation	100%

Totalité du groupe

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation	Frais de résolution
Plus de 30 jours	Frais de service non remboursable (10€)
A 30 jours	30%
De 29 à 16 jours	50%
De 15 jours au jour de la prestation	100%

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation	Frais de résolution
Non présentation	100%

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 SÉJOUR

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 a souscrit.

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 SPÉCIFIQUES AUX HEBERGEMENTS

19.1 - CAPACITÉ

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 - DÉPÔT DE GARANTIE ET ÉTAT 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 - ACTIVITÉS 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 ». A 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. Creil Sud Oise Tourisme informe le Client de l'existence de contrats d'assurances tels que (liste non exhaustive) <https://www.chapkadirect.fr> ou <https://www.april.fr/assurance-voyage/assurance-voyage-en-groupe>, ou la banque du Client couvrant notamment les conséquences de l'annulation, et l'assistance, que le Client pourra souscrire et en tenir informé le Vendeur.

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

Art. 23 - RÉCLAMATIONS

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

Le Client est tenu d'informer le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'une prestation touristique inclus dans le contrat.

Art.24 - MÉDIATEUR 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 - DONNÉES 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, Creil Sud Oise Tourisme 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, Creil Sud Oise Tourisme 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 Creil Sud Oise Tourisme.

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 du contrat 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 Creil Sud Oise Tourisme sont les suivantes : les prestataires partenaires composant l'excursion.

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

Creil Sud Oise Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du 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 Creil Sud Oise Tourisme 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 : <http://maisondelapierre-oise.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 pièce 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/>).

Creil Sud Oise Tourisme 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, Creil Sud Oise Tourisme 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 FRANÇAISE ET PRIMAUTÉ 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 - DOCUMENTS NECESSAIRES REMIS AVANT LE VOYAGE

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, le Vendeur remet au Client les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et tout autre document nécessaire à l'exécution de la prestation.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE LA MAISON DE LA PIERRE DU SUD DE L'OISE

ARTICLE 1 : RESPONSABILITÉ

Conformément au Code du Tourisme : articles L211-1 et L211-16, la « Maison de la pierre du sud de l'Oise » ci-après désignée « La Maison de la pierre », est l'unique interlocuteur d'un client auquel il facilite la démarche en lui proposant un choix de prestations et en assurant la réservation rapide et sûre. Il répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions. Les supports promotionnels (numériques et papier) constituent l'offre préalable, toute proposition de programme de visite guidée est accompagné des informations précontractuelles détaillées dans l'arrêté du 1^{er} mars 2018 présentant un résumé des droits du voyageur. (Article 3 des CGV)

ARTICLE 1 BIS - INFORMATION

La Maison de la Pierre est ouverte au public :

- En haute saison entre le 1er avril et le 31 octobre : du mercredi au dimanche de 14h30 à 17h30. Sur demande pour l'accueil des groupes.

- En basse saison entre le 1er novembre et le 31 mars : les mercredis et dimanches de 14h30 à 16h30. Sur demande pour l'accueil des groupes.

Le siège de Creil Sud Oise Tourisme est ouvert 5 jours / 7 le lundi de 13h30 à 17h et du mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h et les samedis selon saison. Tél. : 00 33 (0)3 75 19 01 70. En cas d'urgence en dehors des horaires composez le numéro ci-dessus. Les conditions particulières de vente concernent : des produits tels que visites guidées, animations, ateliers.

Elles s'adressent aux publics de groupes (à partir de 20 personnes). Les brochures, catalogues, flyers, tous types de supports promotionnels ainsi que le site internet constituent l'offre préalable visée par les conditions générales et particulières de vente ci-contre et elles engagent la Maison de la pierre. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées à la connaissance du client, par la Maison de la pierre, avant la conclusion du contrat.

ARTICLE 2 - 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 du séjour et de l'excursion.

ARTICLE 3 - RESPONSABILITÉ

La Maison de la pierre qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La Maison de la pierre est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Modification par la Maison de la pierre d'un élément substantiel du contrat : Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme. Dans tous les cas, avec un motif indépendant de la volonté de la Maison de la pierre, il ne sera procédé à aucun remboursement mais une prestation de substitution sera proposée au client sous réserve d'autorisation et de disponibilité. L'acceptation par le client de la prestation de substitution ne donnera droit à aucune indemnité supplémentaire de quelque type que ce soit. Cette acceptation sera faite dans la mesure du possible par écrit par le service commercial ou par le guide sur place en cas de changement de dernière minute. Le Client peut refuser la contreproposition d'une valeur similaire voire plus chère à condition que ce refus soit signifié par écrit, daté et signé. Le refus du client engendrera le remboursement de la prestation non réalisée sans qu'il puisse être reproché à la Maison de la pierre la condition d'annulation du fait de l'organisateur, ou réclamé une autre contrepartie ou pénalité de quelque type que ce soit.

Annulation du fait du vendeur : Se reporter à l'article R2110 du Code du Tourisme. Empêchement pour le vendeur de fournir une ou des prestations en cours de séjour prévues dans le contrat : Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme. Les photographies appuyant la description des produits n'entrent pas dans le champ contractuel, et ne sauraient donc engager la responsabilité de la Maison de la pierre.

Informations personnelles : la Maison de la pierre s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous lui communiquez. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement de votre commande.

Droit à l'image : En étant présent(e) sur une de nos manifestations, vous - le/la client(e) êtes susceptible d'être pris en photo. Sans refus écrit de votre part, nous considérons que vous êtes implicitement d'accord pour être pris en photo et que vous nous (membre de l'équipe de la Maison de la pierre) autorisez à utiliser et à diffuser cette prise de vue dans tous types de supports que la Maison de la pierre jugera opportun pour la promotion, la valorisation et l'information du territoire.

ARTICLE 4 – RÉSERVATION / FRAIS DE DOSSIER

Nos produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de produit après passage de la commande, la Maison de la pierre informera le client par mail. Le client pourra alors demander l'annulation de la commande en écrivant à l'adresse e-mail suivante : bienvvenue@maisondelapierre-oise.fr. Les frais de dossier sont applicables aux devis ou bons de commande groupes. Toute proposition de prestations du service commercial de la Maison de la pierre fait l'objet d'un devis ou bon de commande écrit. Un forfait est la combinaison d'au minimum deux prestations de natures différentes. Des frais de dossier sont mentionnés lors de l'envoi du devis ou du bon de commande et facturés une fois pour l'ensemble du dossier selon le barème de 10€ TTC par dossier. En cas d'annulation, ces frais de dossier ne sont pas remboursables, ni remboursés. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30 % du prix de la prestation et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à la Maison de la pierre avant la date limite figurant sur le contrat. Les collectivités territoriales, les personnes morales de droit public, les organismes consulaires, les établissements scolaires et universitaires, EPIC, SEM et SPL avec lesquels une convention aurait été signée, qui ne sont pas en mesure de fournir un acompte minimum de 30 % doivent fournir un bon de commande indiquant l'adresse de facturation. Cependant toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la Maison de la pierre que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part sans confirmation écrite.

ARTICLE 5 – PRIX, MODALITÉS DE PAIEMENT, DEVIS

Le devis émis devra indiquer les précisions suivantes :

- La période de réalisation de la /des prestation(s), les lieux, dates, heures et durée
- Les visites, animations, ateliers et autres prestations inclus dans le prix de vente total
- L'accessibilité PMR disponible sur le site,
- Les coordonnées téléphoniques et électroniques du vendeur et les mentions légales,
- Le prix total du séjour.

Il devra également mentionner :

- qu'un nombre minimal de participants est requis pour garantir le départ ou réaliser la prestation et préciser la date limite jusqu'à laquelle le voyage peut être annulé si ce nombre n'est pas atteint,
- que le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais appropriés,
- les informations sur les assurances obligatoires et facultatives à souscrire. Les prix sont publiés en € TTC, n'incluent pas les extras, les dépenses à caractère personnel et les frais de déplacement du guide (repas et transport) le cas échéant. Ils sont révisables à tout moment en cas de modifications économiques.

Toute prestation non prévue ou toute modification d'effectif entraînera une modification du prix. Entre J-30 et J-1, si le nombre de participants est réduit, les conditions d'annulation ci-dessous seront appliquées, si le nombre de participants est augmenté, la facturation prendra en considération l'augmentation du nombre de participants. Une facture complémentaire en fonction de la quantité communiquée sera transmise. Les tarifs peuvent être revus à la hausse ou à la baisse en fonction d'une fluctuation importante du nombre de participants.

ARTICLE 5 BIS – PARTICULARITÉ PRIX

Les prix figurant sur la réservation sont applicables sur

la saison en cours.

Gratuités :

- Groupes adultes à partir de 20 personnes : 1 gratuité accordée pour 20 billets payants.

En dessous de 20 personnes, le tarif individuel sera appliqué.

- Groupes « jeune public » à partir de 20 enfants : 1 gratuité pour un encadrant par tranche de 10 enfants.

En dessous de 20 enfants, le tarif individuel sera appliqué.

- Groupes en situation d'handicap, le tarif groupe est appliqué sans conditions.

- Chauffeur de car et guide (sur présentation de leur carte)

ARTICLE 6 – RÉSERVATION TARDIVE

En cas d'inscription tardive moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

ARTICLE 7 – RÈGLEMENT DU SOLDE

Le client devra verser à la Maison de la pierre, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage, sa visite ou son excursion. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE 8 – BONS D'ÉCHANGE – CARNET DE ROUTE

Dès réception du solde, la Maison de la Pierre adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit présenter à son arrivée. Le bon d'échange est identique au bon de commande. Toute modification apportée par le client aux conditions de prestation et entraînant des frais supplémentaires devra être réglée directement le jour de la prestation. Le client fournit à la Maison de la pierre le téléphone portable du responsable du groupe pour toute urgence éventuelle le jour J.

ARTICLE 9 – ARRIVÉE / RETARD

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit impérativement prévenir la Maison de la pierre. Les visites seront, ainsi, réalisées en totalité ou écourtées ou encore annulées en fonction de la disponibilité du médiateur. La Maison de la pierre ne saurait être, en aucun cas, tenue responsable du non déroulement d'une ou de l'ensemble des prestations du fait du retard du client. Les prestations non consommées dues à ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 10 – ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par écrit auprès de la Maison de la pierre à l'adresse suivante : bienvvenue@maisondelapierre-oise.fr. La Maison de la pierre transmettra par retour de courrier électronique, pour acceptation, la demande d'annulation et le montant des frais y afférant. Après votre acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, vous recevrez par courrier électronique une confirmation d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par la Maison de la pierre, l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de service 10 € TTC par dossier, les retenues suivantes :

- Plus de 30 jours avant le début des prestations : frais de service non remboursables.

- Annulation à 30 jours avant le début du séjour : 30 % du prix du séjour

- Annulation entre le 29ème et le 16ème jour inclus : 50 % du prix du séjour

- Annulation entre le 15ème jour et le jour de la prestation : 100 % du prix du séjour. En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

ARTICLE 11 – INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

ARTICLE 12 – ASSURANCES

Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage, séjour et visites (forfaits/circuits...). Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance / le rapatriement, les conséquences d'annulation. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. La Maison de la pierre attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat

d'assurances couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Chaque client peut soit prendre contact avec son assurance pour être couvert durant son circuit et déplacement. La Maison de la pierre peut vous conseiller sur divers organismes qui couvrent vos déplacements de loisirs : Exemple proposé : <https://fr.april-international.com/france/assurance-voyage> <https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=sous&id=760>. En cas de souscription, le client en informera le service commercial et transmettra la copie de l'attestation. Le client est responsable de tous dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

ARTICLE 13 – PRESTATION RESTAURATION

La Maison de la pierre organise des accueils café, des petits-déjeuners, des goûters et des buffets. Le nombre de personnes doit être définitif à plus de 30 jours avant la date de l'arrivée du groupe.

ARTICLE 14 – INFORMATIONS PRATIQUES OBLIGATOIRES / RECOMMANDATIONS

La Maison de la pierre est une carrière souterraine, une cavité creusée dans la pierre par la main de l'homme. La visite se fait sous terre ce qui implique une température basse au sein des galeries ou salles. Elle oscille entre 10 et 12°C toute l'année. Il est obligatoire de suivre les consignes de sécurité délivrées par le responsable de la structure et celles délivrées par votre guide. 2 groupes de 35 personnes maximum seront acceptés en même temps dans la galerie souterraine. Les enfants mineurs accompagnés par des adultes sont placés sous leur responsabilité. Tout défaut de comportement ou comportement dangereux entraîne l'exclusion de la visite. Les animaux de compagnie sont acceptés sous réserve d'accord. Il est interdit de fumer. La carrière est sécurisée pour recevoir du public. Il vous sera cependant demandé de porter de manière obligatoire un casque (fourni par la Maison de la pierre). Il est demandé une tenue vestimentaire adaptée : des chaussures fermées, sans talons et un vêtement chaud au risque de ne pas pouvoir participer à la visite.

Des animaux domestiques (chats, lapins) sont présents dans la cour de la Maison de la Pierre. La direction décline toute responsabilité en cas de dommages, il est donc formellement interdit de les toucher et de les nourrir.

ARTICLE 15 – TRANSPORT

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, la Maison de la pierre pourra mettre en relation son client avec l'Office de Tourisme Creil Sud Oise pour organiser ce transport.

ARTICLE 16 – SCOLAIRES, CENTRES DE LOISIRS, CENTRES AÉRÉS

Les enfants sont sous la responsabilité des enseignants et/ou animateurs. La discipline est assurée par les enseignants, le personnel scolaire d'encadrement, les parents accompagnants et les animateurs.

ARTICLE 16 BIS – GOÛTERS ANNIVERSAIRES ET AUTRES ATELIERS

Les enfants sont sous la responsabilité d'un parent ou d'un adulte accompagnateur.

ARTICLE 17 – ACCESSIBILITÉ

La Maison de la pierre du sud de l'Oise est labellisée «Tourisme et Handicap » pour les 3 handicaps suivants: moteur, mental et auditif. La carrière souterraine, de plein pied, ne comporte aucune difficulté de déplacement.

ARTICLE 18 – ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne physique d'acquiescer les prestations proposées par la Maison de la pierre emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales et particulières de vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à la Maison de la pierre.

J'ai bien pris connaissance et j'accepte les conditions générales et particulières de vente ci-dessus.

Fait à _____ le ____ / ____ / ____
Signature précédée de la mention «lu et approuvé»