

Conditions particulières de réservation

Des visites, circuits et activités loisirs pour groupes, familles ou individuels proposés et commercialisés par l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq.

Art-1 Les services de l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq

Les services de l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq sont conçus pour assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil à Villeneuve d'Ascq.

Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Les services de l'Office de Tourisme sont des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres ou non.

Ces services sont accessibles à la fois aux individuels (familles) et groupes constitués sur une base de 25 personnes.

Art-1 bis Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-après et elle engage l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq.

Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. Conformément à l'article R 211-5 des conditions générales ci-après, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du Client, par l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq avant la conclusion du contrat.

Art. 2 – Durée du séjour

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 d'un séjour.

Art. 3 – Responsabilité

L'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq est responsable dans les termes de l'article L 211-16 de la loi du 22 juillet 2009, qui stipule :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, 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.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution 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. »

Art. 4 – Réservation

La réservation devient ferme lorsque le service a reçu le contrat signé, soit le bon de réservation par le client et un acompte égal à 50% du montant total du dossier du séjour.

Toute opération téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq que comme une prise d'intérêts à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. Tout ajout au contrat initial devra faire l'objet d'un avenant au contrat préétabli signé par les deux parties.

Art. 5 – Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation, soit l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursions, séjours...), sous réserve du respect de l'article R 211-6, alinéa 10.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Art. 6 – Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R 211-6.

Art. 7 – Bon d'échange et de confirmation

Dès réception du solde, le bon de réservation retourné et après avoir pris connaissance des conditions générales de ventes et particulières de réservation, le service de réservation, soit l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq, adresse au client un (des) bon(s) de confirmation(s) que celui-ci doit remettre aux prestataires dès son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Art. 8 – Arrivée

Le groupe doit se présenter le(s) jour(s) précisé(s) et aux heures mentionnées sur le(s) bon(s) de confirmation(s) contenant le détail de la programmation.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le(s) prestataire(s) (ou propriétaire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) de confirmation(s).

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art. 9 – Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au service de réservation : la date de réception de cet écrit servant de référence à l'application du barème.

L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue des frais suivant :

- Pour les individuels comme pour les groupes

- annulation 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10% du prix du séjour.
- annulation entre le 30^{ème} jour et le 21^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25% du prix du séjour.
- annulation entre le 20^{ème} et le 8^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50% du prix du séjour.

- annulation entre le 7^{ème} et le 2^{ème} jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75% du prix du séjour
- annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100% du prix du séjour.

L'Office de Tourisme ne prend pas en charge l'assurance annulation. Le client doit vérifier la prise en charge de celle-ci auprès de sa propre assurance.

Art. 9 bis – Interruption du séjour ou de l'excursion

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

Art. 10 – Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R 211-9 des conditions générales ci-après.

Art. 11 – Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R 211-10 des conditions générales ci-après.

Art. 12 – Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R 211-11 des conditions générales ci-après.

Art. 13 – Capacité d'hébergement

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le contrat étant alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas le prix de la location reste acquis au service de réservation.

Art. 14 – Transport

Pour les groupes, la réservation et le règlement du moyen de transport sont à la charge exclusive de l'acheteur.

Art. 15 – Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et la demi-pension ou la 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, il lui est facturé un supplément dénommé «supplément chambre individuelle» ou «supplément single». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Art. 16 – 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 assurance dite « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq est assuré par sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué ailleurs.

Art. 17 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : AXA 117 avenue Jean Jaurès 59790 Ronchin sous le contrat n°3709515404

Art. 18 – Garantie Financière de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a souscrit une garantie financière auprès de : COVEA CAUTION, 34 place de la République 72013 LE MANS sous le contrat n° 17 469

Art. 19 : Mode de Règlement

Le client ou acheteur a la possibilité de régler les arrhes comme le solde soit par :

- Chèque bancaire
- Carte bancaire
- Espèces
- Chèque vacances
- Mandat postal
- Virement bancaire

En effet, l'Office de Tourisme accepte ces différents modes de règlement pour ces différentes prestations de loisirs, visites, circuits et autres forfaits touristiques.

Art.20 – Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service de réservation dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut-être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'Office de Tourisme de Villeneuve d'Ascq dans les 48 heures de l'arrivée.