

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE RESERVATIONS INDIVIDUELLES

Article 1 : Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil. L'Office de Tourisme du Grand Reims, immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, peut donc assurer la réservation et la vente de tous types de prestations touristiques dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme vend par le biais de son site Internet diverses prestations réservées aux individuels, hors produit Reims City Pass, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

Article 2 - Responsabilité

L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales de vente. L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. L'Office de Tourisme est tenu d'apporter une aide au client s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1.

Article 3 - Formation du contrat

Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles sur les pages du site Internet www.reims-tourisme.com de l'Office de Tourisme, à l'aide d'un lien hypertexte, consultables et téléchargeables à tout moment.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité des prestations commandées, soit à la saisie du numéro de carte bancaire pour garantir sa commande.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

Dès lors que le contrat de prestations sera formé dans les conditions ci-dessus décrites, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sauf dans les conditions ci-après stipulées dans les présentes conditions générales de vente et sauf cas de force majeure.

La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectuée directement au Service d'Accueil et d'information de l'Office de Tourisme.

Article 4 - Confirmation écrite

L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, les prestations commandées. Cette confirmation étant réalisée après avoir pris connaissances des conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

Article 5 - Prix - Paiement

Les prix des prestations figurant sur le site Internet de l'Office de Tourisme, s'entendent toutes taxes comprises en euros pour les prestations qui y sont stipulées et telles que celles-ci y sont décrites (hors taxe de séjour, à régler directement à l'hôtel).

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du site Internet.

Le paiement des prestations commandées par internet s'effectuera par carte bancaire. Dans ce cas, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de l'Office de Tourisme qui garantit la confidentialité des informations fournies.

Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat. La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée par écrit électronique ou à défaut par écrit papier.

Pour les personnes souhaitant réserver une prestation au comptoir du Service d'Accueil et d'Information de l'Office de Tourisme du Grand Reims, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, espèces ou chèque.

Article 6 - Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site Internet. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation.

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire au moins 72 heures avant l'arrivée à Reims (sauf cas spécifiques).

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est situé au Service d'Accueil et d'Information de l'Office de Tourisme - 6 rue Rockefeller -CS 60013 - 51725 Reims cedex.

Pour les visites où le point de rendez-vous est fixé en dehors du Service d'Accueil et d'information de l'Office de Tourisme du Grand Reims, les frais de transport vers le lieu de rendez-vous seront à la charge du client, sauf prestations incluant un mode de transport.

En cas de retard, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme par téléphone au 33(0)3 26 77 45 00 aux horaires d'ouvertures (horaires consultables sur le site www.reims-tourisme.com rubrique informations pratiques) et les prestataires auxquels l'Office du Tourisme aura recours pour la réalisation des prestations, tels que ces prestataires seront spécifiés au client dans les bons d'échanges qui lui seront remis dans les conditions stipulées à l'article suivant.

En cas de retard du client, les prestations lui seront écourtées voire annulées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du client.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées, établissements et des prestataires extérieurs. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.

En outre, en ce qui concerne les églises, l'intérieur ne pourra nullement être visité le dimanche matin en raison des offices. De même, si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne pouvait point être visitée de l'intérieur, l'Office de Tourisme ne pourra nullement être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit.

Article 7 - Bons d'échange

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales de vente, le client recevra par écrit électronique ou à défaut par écrit papier une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours, et notamment aux prestataires touristiques, si la prestation vendue par l'Office de Tourisme comprend le recours à des prestataires extérieurs.

Ces confirmations de réservation pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de paiement et la date du voyage, être remises directement au client à son arrivée ou à défaut le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.

Article 8 - Assurance annulation

L'Office de Tourisme ne propose pas d'assurance annulation et attire l'attention du client sur le fait qu'il peut souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Article 9 - Annulation du fait du client

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par le client par Internet en reprenant le numéro de réservation. Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte pour une réservation d'hébergement est fixée à 12h00), aucune pénalité ne sera appliquée et le remboursement s'effectuera automatiquement sur la carte bancaire dès lors que le client aura annulé sa réservation en ligne. Si la réservation a été faite au Service d'Accueil et d'Information, le remboursement sera fait par virement dans les meilleurs délais. Le client devra, dans ce cadre, fournir un RIB.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 48 heures avant le début de la prestation une pénalité de 100% sera appliquée et sera imputée sur les sommes perçues. Il en sera de même si le client bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas pour la réalisation de celles-ci.

En cas d'annulation totale, la pénalité de 100 % sera appliquée sur le prix global des prestations commandées. En cas d'annulation partielle, la pénalité de 100 % sera appliquée sur le prix de la ou des prestations annulées.

Article 10 - Dispositions particulières à la seule réservation de chambres d'hôtel

Par exception aux dispositions de l'article 7, en ce qui concerne la réservation de chambres d'hôtel, le client doit se présenter à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée (sauf conditions particulières négociées directement avec l'hôtelier), puisque passée cette heure la réservation n'est plus garantie. Le client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ.

Si exceptionnellement (erreur de réservation du prestataire ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment où arrive le client, l'Hôtelier doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

1. lui procurer pour une ou plusieurs nuits la ou les chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hôtel de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de celle(s)-ci,
2. lui proposer une solution de transport jusqu'à cet hôtel,
3. lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hôtel et sa famille ou son bureau

Article 11 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsque avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens:

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées sous 14 jours par virement.

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme.

Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client par virement dans les meilleurs délais.

Article 12 - Empêchement pour l'Office de Tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours du client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue, en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, le montant de la différence sera remboursé par virement dans les meilleurs délais.

Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client pour des raisons valables, alors l'Office de Tourisme s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations. Le montant sera remboursé par virement dans les meilleurs délais.

Ce remboursement sera assuré si cet empêchement n'est pas lié à un cas de force majeure, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 13 - Annulation du fait de l'Office de Tourisme

Lorsque avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par tous moyens dans la mesure où le client aura bien accepté de communiquer ses coordonnées téléphoniques et/ou mail. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, le montant de la prestation sera remboursé par virement dans les meilleurs délais.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

Article 14 - Données personnelles

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Les informations personnelles communiquées par l'utilisateur, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le site internet permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour faire usage de ce droit, il lui suffit d'en faire la demande par email reservation@reims-tourisme.fr en indiquant son nom, prénom et adresse.

Dans le cadre d'une commande, les coordonnées du client seront transmises au fournisseur du service si l'Office de Tourisme fait appel à un prestataire extérieur. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à Office de Tourisme du Grand Reims 6 rue Rockefeller - CS 60013 - 51725 Reims cedex - E-mail : reservation@reims-tourisme.fr.

Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Article 15 - Assurances - Garanties

L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès du GAN (3-5, rue Bertin - 51100 REIMS), police n° 951 405798 et une garantie financière de 30 000 € auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot 75017 PARIS), afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que l'Office de Tourisme peut encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits touristiques.

Article 16 - Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les trois (3) jours suivant la date de réalisation de cette prestation, à l'adresse suivante : 6 rue Rockefeller - CS 60013 - 51725 REIMS cedex. A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable à leur différend. En cas de désaccord persistant, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents.

Office de Tourisme du Grand Reims
Organisme local de tourisme inscrit au registre des opérateurs de voyages
et de séjours N° IM051120001
Etablissement Public Industriel et Commercial. Numéro de Siret 534 489 281 00061 - APE 7990 Z