

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES D'ISSY TOURISME INTERNATIONAL 2026 (Visites guidées)

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme Issy Tourisme International de la Ville d'Issy-les-Moulineaux préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat 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 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 d'une prestation auprès de l'office de tourisme et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com).

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie...) proposés par l'office de tourisme implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos CPV.

#### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera effectuée au siège de l'office de tourisme ou dans l'un des Bureaux d'information touristique sur place ou communiquée par écrit à l'office de tourisme soit par courriel à [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr), soit par courrier à Issy Tourisme International, 62 rue du Gal Leclerc, Esplanade de l'Hôtel de Ville, 92130 Issy-les-Moulineaux.

Au-delà, hors internet ou via le site internet de l'office de tourisme, 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 compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum.

- et d'autre part, du paiement de 100% du montant total des prestations dans les autres cas.

Les éléments du contrat en réponses aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'office de tourisme, compte tenu de leur nature certaines modifications pourront être apportées par l'office de tourisme dans les conditions déterminées à l'article 7.2 des présentes et vu qu'elles sont déterminées 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.

Le client reçoit un document de voyage contenant des Bons d'échange qui indiquent les prestations incluses dans le forfait ou prestation touristique. Ces bons doivent être remis aux prestataires lors de l'arrivée. Toute prestation non prévue dans le forfait ou prestation touristique devra être réglée directement sur place par le client en fonction des conditions commerciales des prestataires. Tout séjour ou prestation écourté par le client ne peut donner lieu à un remboursement.

#### 2-1 Pour la réservation de visites guidées balades par tous moyens et autres activités de loisirs

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'office de tourisme en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 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, le cas échéant, se présenter plusieurs minutes avant le début de la prestation sur le lieu de rendez-vous comme indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange. **En cas de retard d'un participant, le prestataire commencera tout de même la prestation à l'heure prévue et celle-ci restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.** Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les informations pratiques, comme les équipements ou le matériel à prévoir pour participer à la prestation, sont indiquées au client au moment de l'achat soit au guichet de manière orale, soit dans le descriptif de la prestation sur le site internet et enfin sur le bon d'échange qui lui est remis. Dans certains cas, des équipements obligatoires (vêtement, chaussure, casque...) seront fournis pour assurer votre sécurité et satisferont aux normes sanitaires. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du prestataire et/ou du guide tout au long de la prestation.

L'office de tourisme peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation, les versements seront intégralement restitués au client, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par celui-ci resteront à sa charge.

### 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

### ISSY TOURISME INTERNATIONAL

Association régie par la loi de 1901 - 62, rue du Général Leclerc – 92130 Issy-les-Moulineaux

01 41 23 87 00 - [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) - [www.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage IM092100003 – SIRET 520 614 686 00019 – Code APE 7010 Z

Garantie Financière Groupama Assurance - R.C.P : HISCOX

IBAN FR76 1027 8060 7200 0208 4500 192

#### 4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA.*

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 et le cas échéant la taxe de séjour. Lorsque le client achète un séjour avec hébergement via notre site internet la taxe de séjour est obligatoirement incluse.

#### 5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.

Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'office de tourisme dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de Issy Tourisme International.

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'office de tourisme et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'office de tourisme adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Dès la réservation confirmée, l'office de tourisme adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

#### 6. Conditions d'annulation

##### 6.1 Du fait du client

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 [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr), par téléphone (01 41 23 87 00), ou directement auprès des bureaux de l'Office de Tourisme.

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

Les spectacles et les journées avec restauration ne sont pas remboursés.

Pour les autres sorties :

- plus de 8 jours après l'inscription : 10 % retenu
- à partir du 9<sup>ème</sup> jour après l'inscription : 75 % retenu
- moins de 30 jours : pas de remboursement

**- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).**

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

##### 6.2 Du fait de l'office de tourisme

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire.

##### 2. Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'office de tourisme 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, lorsqu'avant le début de la prestation l'office de tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, l'office de tourisme 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, de tous les paiements effectués par le voyageur. 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.

##### 6.3 Cas de force majeure

Le remboursement ne sera possible que sous les conditions convenues avec le prestataire. Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure. **Issy Tourisme International se réserve le droit d'annuler sans remboursement les prestations en 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, conditions météorologiques, pandémie, conflits politiques, terrorisme – 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 qui 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 de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la**

#### ISSY TOURISME INTERNATIONAL

Association régie par la loi de 1901 - 62, rue du Général Leclerc – 92130 Issy-les-Moulineaux

01 41 23 87 00 - [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) - [www.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage IM092100003 – SIRET 520 614 686 00019 – Code APE 7010 Z

Garantie Financière Groupama Assurance - R.C.P : HISCOX

IBAN FR76 1027 8060 7200 0208 4500 192

non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## **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 [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'office de tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'office de tourisme 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**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'office de tourisme 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 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 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. Retard / dépassement d'horaire**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir dans les plus brefs délais soit :

- l'office de tourisme par téléphone au 01 41 23 87 00 pendant les horaires d'ouverture,
- ou auprès de la personne en charge du groupe dont le numéro aura été communiqué préalablement à tous les participants.
- Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## **9. Cession du contrat**

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 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. Cette cession s'entend sous réserve de l'absence d'une liste d'attente pour la dite prestation dont il conviendra de s'assurer auprès de l'Office de Tourisme.

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 informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'office de tourisme du fait de la cession du contrat.

## **10. Responsabilités**

L'office de tourisme 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 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 défini à l'article 6.4 des présents 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, 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 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 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 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.

## **ISSY TOURISME INTERNATIONAL**

Association régie par la loi de 1901 - 62, rue du Général Leclerc – 92130 Issy-les-Moulineaux

01 41 23 87 00 - [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) - [www.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage IM092100003 – SIRET 520 614 686 00019 – Code APE 7010 Z

Garantie Financière Groupama Assurance - R.C.P : HISCOX

IBAN FR76 1027 8060 7200 0208 4500 192

## **11. Assurance**

Lors de votre réservation, l'office de tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et 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.

Dans les autres cas 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, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'office de tourisme, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

## **12. Protection des données personnelles**

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) soit par courrier à Issy Tourisme International, 62 rue du Gal Leclerc, Esplanade de l'Hôtel de Ville, 92130 Issy-les-Moulineaux, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'office de tourisme ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

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.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme 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 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 archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## **15. Conditions tarif spécial**

Le tarif spécial indiqué sur certaines sorties est réservé aux Isséens, et accordé sur présentation d'un justificatif, dans la limite des places disponibles (demandeurs d'emploi, personnes répondant aux plafonds de ressources 2020, fixées en IDF pour l'attribution d'un logement social catégorie PLUS, aux titulaires des minimas sociaux, titulaires d'une carte Famille Nombreuse.)

## **16. Réclamation / Litige**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'office de tourisme par courriel : [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre Service séjours et activités et à défaut de réponse satisfaisante 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.mtv.travel](http://www.mtv.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 pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Nanterre (179-191 Avenue Joliot Curie 92020 Nanterre Cedex) 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.

## **ISSY TOURISME INTERNATIONAL**

Association régie par la loi de 1901 - 62, rue du Général Leclerc – 92130 Issy-les-Moulineaux

01 41 23 87 00 - [touristoffice@ville-issy.fr](mailto:touristoffice@ville-issy.fr) - [www.issy-tourisme-international.com](http://www.issy-tourisme-international.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage IM092100003 – SIRET 520 614 686 00019 – Code APE 7010 Z

Garantie Financière Groupama Assurance - R.C.P : HISCOX

IBAN FR76 1027 8060 7200 0208 4500 192