



1 rue de la république 93200 SAINT-DENIS
SIRET : 983 803 891 00024 - APE : 7990 Z -
IM093240003
SPL au capital de 190 000 €
TVA Intracommunautaire : FR 57983803891
Garantie financière : APST -15 avenue Carnot - 75017
Paris
RCP : GENERALI IARD – 2 rue Pillet-Will – 75009
Paris

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTES EN DATE DU 16 JUILLET 2024

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourisme-plainecommune-paris.com

Article 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CGV/CPV).

1.2 – Formation du contrat

Pour les achats de prestations sur le site Internet www.tourisme-plainecommune-paris.com la commande est directement finalisée par le Client et la confirmation de commande automatiquement générée à l'issue du paiement de la totalité de la ou des prestations achetées.

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune soit sur place, soit par courriel à servicegroupe@plainecommunetourisme.com, soit par courrier à la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune, 1 rue de la république, 93200 SAINT-DENIS.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat de réservation 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 15 jours ouvrés du début de la prestation.
- et dans les autres cas conformément aux CPV à partir de l'article 20 des présentes CGV/CPV.

Article 2 -Responsabilité

La Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune, qui propose à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de celui-ci et répond devant lui de l'exécution de l'ensemble des prestations conformément aux présentes CGV/CPV.

La Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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).

La SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune, 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. La SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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 la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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.

Article 3 : Rétractation

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

Article 4 : Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une période déterminée ne pourra, ainsi que tout participant, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 5 : Arrivée - Retard

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat de réservation. Dans le cas d'un retard non prévu du fait du client, le guide attendra son groupe à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune. Si le retard excède 30 mn, le responsable du groupe décidera de maintenir ou pas la visite. Il devra donc en avertir la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune et le tenir informé de l'heure de son arrivée. Si celle-ci est maintenue le retard sera décompté du temps de visite prévu initialement. En revanche si le groupe annule le solde de la prestation sera dû intégralement. Un report ne sera pas possible.

Article 6 : Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC. Par ailleurs, les activités exercées par les agences de voyages et les organisateurs de circuits touristiques relèvent du champ d'application de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en application de l'article 256 du code général des impôts (CGI).

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.

Tous les prix ont été calculés selon les conditions économiques en vigueur en janvier 2024. Ils peuvent être modifiés si les conditions économiques et les tarifs de nos prestataires évoluent. Dans tous les cas, les prix seront confirmés au moment de la réservation. Des frais de dossier sont à prévoir en sus du montant de la prestation :

> Visites-conférences, promenades commentées et forfaits touristiques : 20,00 € TTC par dossier.

Article 7 : Prestation non consommée ou partiellement consommée

Toute Prestation interrompue ou abrégée ou non consommée par un Client de son fait et pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas de perte du Billet définitif ou de non présentation de la Contremarque le jour de la Prestation. Tout retard ou non présentation est considéré comme un désistement et ne donne lieu à aucun remboursement.

Article 8 : Suppléments et modifications par le client

Le client ne peut, sauf accord préalable de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune, modifier le déroulement de la prestation. Toute prestation non prévue dans le circuit désigné au bon de réservation sera réglée directement par le client auprès du prestataire qui répondra seul de la bonne exécution de sa prestation.

Article 9 : Modifications par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune

Lorsqu'avant la date prévue de la prestation, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune se trouve contraint d'apporter une modification mineure à l'un des éléments essentiels du contrat par suite d'un événement extérieur qui s'impose à lui, telle qu'une hausse du prix, le client peut, après en avoir été informé par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune le plus rapidement possible de manière claire et écrite (par courrier ou mail) :

> soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ;
> soit accepter la modification ou la substitution de(s) l'élément(s) proposé(s) par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties, sans pouvoir prétendre à un quelconque dédommagement complémentaire. Le client doit faire part de l'option choisie à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures, faute de quoi il est réputé avoir accepté les modifications.

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, la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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.

Article 10 : Empêchement pour la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune de fournir, en cours de prestation, les prestations et les tarifs définis dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune se trouve dans l'impossibilité de fournir l'ensemble des prestations prévues au contrat, il proposera au client soit une prestation de substitution soit le remboursement des prestations non fournies.

Article 11 : Annulation du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel avec accusé de réception à infos@plainecommunetourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune, 1 rue de la République - 93200 SAINT-DENIS.

- Les annulations des prestations de services touristiques, les frais de résolution / annulation sont établis selon les conditions particulières des présentes.

- Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues aux conditions particulières de chaque prestation.

- Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune et le client.

Article 12 : Annulation du fait de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune

Lorsqu'avant la date de la prestation, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune annule la prestation, elle doit en informer le client par écrit, sous réserve d'accusé réception indiquant la bonne prise en compte de l'annulation. Le client sera remboursé, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, des sommes versées, sauf accord du client sur une prestation de substitution proposée par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune.

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

Lors le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

Article 13 : Annulation pour cas de force majeure

Le client et la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie 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 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.

Article 14 : Assurances

Lors de votre réservation, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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.

Article 15 : 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 la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune du fait de la cession du contrat.

Article 16 : Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourisme-plainecommune-paris.com causant un préjudice quelconque à la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Article 17 : Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation. La SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

Article 18 : Droit applicable, réclamations et Litiges

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie à, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune par courriel

avec accusé de réception à infos@plainecommunetourisme.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Après avoir saisi le service groupe et à défaut de réponse satisfaisante de ce service 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).

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 TGI de Seine Saint Denis pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Article 19 : Protection des données personnelles

La SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune 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).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à webmarketer@plainecommunetourisme.com, soit par courrier à la SPL Agence d'Attractivité de Plaine Commune, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES VISITES GUIDÉES, PROMENADES COMMENTÉES ET CIRCUITS TOURISTIQUES

Article 20 : Prix

Dans le cas des visites guidées et promenades commentées, les tarifs proposés sont globaux et forfaitaires. Ils s'appliquent pour un groupe comportant au maximum 30 personnes. Au-delà de 30 participants un guide supplémentaire est requis. Il est facturé un forfait minimum de 10 personnes par guide. Le forfait comprend uniquement la prestation du guide. Les droits d'entrée des sites visités sont dus en supplément et doivent être réglés directement auprès de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune. Dans le cas des forfaits journée ou demi-journée, un tarif par personne est appliqué.

Le prix est calculé sur la base de 20 participants.

Si le nombre de participants est inférieur à 20, un tarif mini groupe allant de 10 à 19 personnes vous sera communiqué. Le prix fixé comprend les services d'un guide, les entrées dans les monuments visités et, le cas échéant, le repas ou le goûter. En revanche, il ne comprend ni le transport, ni le repas du guide-conférencier et du chauffeur.

Supplément pour les visites en langues étrangères, le dimanche et les jours fériés : nous consulter.

Les visites guidées et promenades commentées sont conduites par des guides-conférenciers agréés sauf lorsque le prestataire impose son propre animateur spécifique comme notamment le Stade de France®, sans que cette liste soit limitative.

Article 21 : Réservation et règlement

1 - Toute réservation fait l'objet d'une demande écrite de la part du client. Un contrat de réservation est alors établi en deux exemplaires par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune. La réservation devient ferme lorsqu'un exemplaire du contrat de réservation dûment signé par le client portant la mention "Bon pour accord" est retourné à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune accompagné d'un chèque d'acompte de 50 % du montant total de la prestation.

2 – Cet acompte de 50 % doit être réglé au plus tard un mois avant la date de la prestation, le solde devant être impérativement réglé 15 jours avant l'exécution de la prestation. A défaut la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune se réserve la faculté d'annuler la réservation aux frais du client.

3 - En cas de désistement pour une prestation de visite, le nombre de participants facturé sera celui communiqué à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune au plus tard 48h

avant, jours ouvrés, sous réserve des dispositions précédentes relatives à la fixation des prix. Le jour de la visite, tout participant supplémentaire accepté fera l'objet d'une facturation complémentaire par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune.

4 - En cas de désistement pour une prestation de restauration, le nombre de participants facturé sera celui communiqué à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune au plus tard 72h avant, jours ouvrés.

Article 22 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune, sous réserve d'accusé réception indiquant la bonne prise en compte de l'annulation. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune sera calculée de la façon suivante :

- Annulation plus de 15 jours avant la date de la prestation : il sera retenu la somme de 20 € pour frais de dossier

- Entre le 8ème et le 15ème jour inclus : il sera retenu 30 % du prix de la prestation

- Entre le 5ème et le 8ème jour inclus : retenue de 50 %

- Moins de 5 jours avant : le montant total de la prestation sera dû.

Dans l'hypothèse où le client n'aurait pas procédé au règlement des acomptes tel que mentionné à l'article précédent et où la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune n'aurait pas usé de la faculté d'annulation qui lui est ouverte, le client sera redevable des sommes visées ci-dessus.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES VISITES LIEES AU PRESTATAIRE CULTIVAL (STADE DE FRANCE®)

Article 23 : Visite Stade de France®

Il est préalablement précisé que les présentes conditions spécifiques régissent exclusivement les Prestations de visites guidées, d'ateliers avec un animateur et des visites libres Groupe avec horaire fixe, ci-après dénommées « Visite ». En cas de contradiction entre les conditions générales et les présentes conditions spécifiques, les conditions spécifiques prévalent sur les conditions générales.

Article 24 : Disponibilités des Partenaires

Les Visites ont lieu les jours d'ouverture des Partenaires sur des créneaux prédéfinis, hors fermetures exceptionnelles. En cas de circonstance impérieuse inhérente au fonctionnement d'un Partenaire, de contrainte de sécurité, technique ou artistique, le parcours initial de la Visite pourra être modifié le jour même, sans que cela donne droit à un quelconque remboursement ni à un quelconque dédommagement de la part de Cultural.

Ainsi, Cultural ne peut garantir l'accès systématique aux espaces scéniques des salles de spectacle (Palais Garnier, Seine Musicale...).

Sauf exception, la visite ne donne droit à aucun coupe file. Cultural ne peut être tenue responsable de l'attente causée par une fréquentation importante.

Article 25 : Capacité des groupes

Le nombre de visiteurs par groupe est défini pour chaque Site, avec un nombre minimum de facturation et un nombre maximum de visiteurs. Ces informations figurent dans les documents commerciaux et sur www.cultural.fr pour l'année indiquée. Le nombre maximum de visiteurs est modulable de manière exceptionnelle avec l'accord du Site et du Client, tant que cela ne remet pas en cause le bon déroulement de la Visite.

La capacité totale du groupe doit être confirmée par le Client au moment de la confirmation de la réservation soit 15 jours avant la date de la Prestation. Si le total de personnes se voyait revu à la baisse après le paiement de la Prestation, aucun remboursement ne serait accordé de la part de Cultural au Client, dans la mesure où le minimum de facturation lui aura été indiqué au préalable.

Si le total de personnes se voyait revu à la hausse après le paiement de la Prestation, un réajustement sera alors demandé par Cultural au Client, dans la mesure où le maximum de personnes par groupe est respecté.

Article 26 : Informations pratiques

Il est de la responsabilité du visiteur de prendre connaissance des informations pratiques liées au site ou à la prestation réservée (point de rendez-vous, horaires d'arrivée, interdictions, modalités d'accueil du site, etc.). Ces informations sont indiquées sur la fiche produit, sur le billet et dans les mails envoyés avant la visite. Si un visiteur n'a pas pris connaissance de ces informations avant sa prestation, Cultural ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences.

Article 27 : Horaires et retard

Il est impératif de respecter les horaires de rendez-vous indiqués sur la Contremarque. En cas de retard, le Client peut se voir refuser l'accès au Site, sans que cela soit un motif de report ou de remboursement de la Prestation.

Dans le cas où le retardataire se voyait accepté, celui-ci pourrait voir la durée initiale de sa Prestation réduite d'autant sans que cela soit un motif de remboursement partiel.

Il est impératif pour le Client de se présenter au point de rendez-vous le jour de la Prestation, muni de sa contremarque. En cas de retard, un numéro de hotline est inscrit sur la contremarque. L'agence étant fermée le weekend (du vendredi 17h au lundi 9h30), le service ne sera joignable uniquement que sur ce numéro.

Attention : seules les urgences seront traitées (retards, impossibilité de se rendre à la visite ...)

Article 28 : Règles de sécurité et sanitaires

Certains Sites ont des conditions sanitaires et/ou de sécurités spécifiques. Le Client doit prendre en compte les mentions relatives à la sécurité et aux règles sanitaires indiquées sur les fiches produites des prestations disponibles sur www.cultural.fr et/ou sur sa Contremarque.

Les conférenciers de Cultural ou les équipes du Partenaire se réservent le droit de refuser la prise en charge de personnes ne respectant pas ces règles ou encore dont l'état ne serait pas compatible avec l'attention imposée par le parcours de la visite. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être demandé à cet égard.

Les Sites se réservent le droit de vérifier le contenu des sacs des Clients et de confisquer le cas échéant, des objets considérés comme dangereux, sans retour possible au propriétaire. La responsabilité de Cultural ne serait être engagée en ce cas. Une pièce d'identité peut également être demandée sur place.

Article 29 : Conditions d'annulation et de remboursement

Visites Groupe : remboursement à 100% si annulation ou modification à la baisse du nombre de personnes à 15 jours et plus ; aucun remboursement en deçà.

Le remboursement s'effectue sous la forme d'un avoir. Les conditions de force majeure, définie à l'article des CGV, ne constituent pas de caractères exceptionnels annulant ces conditions de remboursement. Il en est de même pour un retard du Client.

Les conditions météorologiques, grèves, manifestations, perturbations du trafic et autre force majeure telle que définie à l'article 13 des présentes ne constituent pas de caractères exceptionnels annulant ces conditions de remboursement.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES POUR LES CROISIÈRES SÈCHES OU EN CIRCUIT TOURISTIQUE

Le produit croisière, proposé seul ou dans le cadre d'un circuit touristique, est soumis à des conditions particulières de ventes propres aux prestataires concernés, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune remettra au client au moment de l'établissement du contrat de réservation, ainsi qu'aux présentes conditions générales pour ce qui n'est pas compris dans les conditions particulières.

Article 30 : Prix

Un tarif par personne est appliqué. Le prix est calculé sur une base de 50 participants.

Si le nombre des participants est inférieur à 50, la facturation ne pourra être inférieure à 50 fois le tarif par personne. Dans le cadre d'un forfait, le prix ne comprend pas le transfert entre les sites, ni les frais de franchissement d'écluse qui devront être réglés en supplément à l'issue de la prestation.

Article 31 : Réservation et règlement

Veuillez-vous référer aux articles 20 et 21 des présentes CGV/CPV des "conditions générales et particulières de ventes pour les visites guidées, promenades commentées et circuits touristiques".

Article 32 : Formule des conditions de paiement entre professionnels sur une facture

En votre aimable règlement à votre convenance, par chèque ou virement bancaire ou postal à l'ordre de « la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune » à 30 jours nets à réception. Taux des pénalités exigibles à compter de la réception de la facture, en l'absence de paiement : 10,07 (taux légal majoré de 5 points).

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement : 40 €

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES POUR LES DROITS DE PAROLE AUX PUCES DE PARIS SAINT-OUEN

Article 33 : Visites guidées aux Pucés de Saint-Ouen

Les groupes à partir de 7 personnes (enfants compris et guide non compris), doivent procéder préalablement à toute visite à la réservation d'un créneau horaire de deux heures sur le site internet de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune: www.tourisme-plainecommune-paris.com.

Les créneaux de visite sont ouverts du samedi au lundi, de 11h à 16h, et sont soumis à un droit de paroles de 30 € par groupe.

Le jour de la visite, le guide devra se rendre au Point Information situé au 124 rue des Rosiers – 93400 Saint-Ouen. Des badges seront remis aux participants et leur permettront l'accès aux marchés Paul Bert-Serpette, Dauphine et Biron.

Dans le cas où la réservation n'ait pas pu se faire en amont de la visite, il sera possible d'obtenir le droit de parole au Point Information, et de régler sur place en espèces ou carte bancaire le montant du droit de parole.

En cas d'annulation par le client moins de 48 heures avant la date prévue, aucun remboursement ne pourra être effectué. Un échange est possible dans les 3 mois suivant la date de l'annulation.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES POUR LES VISITES GUIDÉES INDIVIDUELLES

Article 34 : Visites guidées individuelles

Les visites guidées pour les individuelles ne sont ni échangeables ni remboursables, sauf en cas d'annulation du fait de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune.

Annexe 1 : Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2e du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1e et 2e du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par [le code du tourisme](#). La Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements en cas où l'association deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits :

[Article L. 211-1 du code du tourisme](#)

[Article L.211-7 du même code](#)

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du service de voyage, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolutions et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiable.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

La Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la Société Publique Locale Agence d'Attractivité de Plaine Commune.

[Site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#)]