



Conditions Générales de Vente

Croisières sur la Saône 2023

Conditions générales de vente

Définition des parties

L'Office de tourisme des Combes à la Saône, représenté par son Président Monsieur DUMONT Thierry, et nommé ci-dessous « l'organisateur ».

Toute personne ou groupe achetant des billets pour les croisières est désigné ci-dessous comme « Le client ».

Définition des conditions de pré-réservation et de réservation

- La pré-réservation est exclusivement réservée aux groupes d'au moins 25 personnes pour les croisières simples, apéritives, ou les croisières-repas. La pré-réservation consiste à définir une date susceptible de faire l'objet d'une réservation confirmée dans un délai de 45 jours lorsque la pré-réservation est effectuée entre le 1^{er} janvier et le 28 février ; ce délai est de 30 jours lorsqu'elle est effectuée du 1^{er} mars au 15 septembre. Aucune pré-réservation n'est possible du 15 septembre au 1^{er} janvier.
- La pré-réservation peut être effectuée par téléphone au 03.84.68.89.04, par mail info@otc3.fr ou à l'accueil de l'office de tourisme en précisant le nom du responsable du groupe en charge de la réservation et ses coordonnées complètes. L'office de tourisme ne pourra utiliser les informations personnelles à d'autres fins.
- Un bon de commande à compléter sera alors adressé par l'office de tourisme au responsable sus nommé, accompagné des Conditions Générales de Vente. Le bon de commande précisera la date, l'heure et le lieu d'embarquement. Le formulaire devra être retourné, complété des coordonnées complètes de l'association et/ou responsable du groupe, à l'office de tourisme, dans un délai de 20 jours à compter de la date d'envoi, sauf dans le cas où une autre date aurait été convenue par écrit entre les parties. Le formulaire précisera le nombre d'adultes et le nombre d'enfants et devra être signé par le client.
- En l'absence de retour du bon de commande dans le délai imparti, ou en cas de formulaire incomplet, l'organisateur se réserve le droit d'annuler la pré-réservation.
- La réservation sera ferme à la réception par l'office de tourisme du Bon de commande signé et daté.
- Dans le cas des privatisations de croisière, l'organisateur se réserve le droit d'accepter ou refuser une prestation si le nombre de participants minimum transmis au moment de la pré-réservation n'est pas atteint. En cas d'accord de maintien de la croisière entre le client et l'organisateur, un tarif au forfait sera appliqué sur devis pour la croisière pré-réservée.
- Dans le cas des croisières scolaires et périscolaires un minimum de 40 personnes est demandé.

Modification ou annulation du voyage par le client

- Toute modification et/ou annulation doit être notifiée par écrit.

- Le nombre exact de participants peut être modifié par le client, et par écrit, jusqu'à 8 jours avant le début de la croisière, et sous réserve de places encore disponibles.

- Si le jour de la croisière le nombre de participants est inférieur au nombre réservé, la prestation sera facturée au nombre de personnes prévues initialement. Si le montant de la réservation a été payé à l'avance, il ne sera procédé à aucun remboursement le jour de la croisière. Le client devra faire la demande de remboursement par écrit à info@otc3.fr s'il peut justifier de son absence par un cas de force majeure (décès, maladie, accident...), demande qui sera examinée par l'organisateur et dont la décision lui sera notifiée dans les 15 jours.

- L'annulation sans frais d'un voyage confirmé par écrit (hors croisières repas) doit s'effectuer au moins 8 jours avant la date prévue pour la prestation.

Alinéa 1 : Croisières repas individuelles

Pour les réservations individuelles, si l'annulation intervient moins de 8 jours avant la date prévue, des frais d'annulation du montant des frais du traiteur engagé seront facturés au client.

Alinéa 2 : Croisières repas de groupe

L'annulation sans frais d'une réservation de groupe doit intervenir au minimum 15 jours avant la date de la croisière repas. Si l'annulation complète intervient moins de 15 jours avant la date de la croisière, le groupe se verra facturer 50% du montant de la prestation ayant été établie sur devis lors de la pré-réservation. S'il s'agit d'une annulation partielle, des frais d'annulation d'un montant de 25€ par place annulée seront facturés au client.

Modification ou annulation du voyage par l'organisateur

- Si l'organisateur se trouve dans l'incapacité de satisfaire en partie ou en totalité une prestation, il prendra les dispositions suivantes :

- Il proposera une prestation de remplacement de la prestation prévue (une autre date, horaire, ou bateau) ;

- S'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le client pour des motifs valables, il procédera à l'annulation du voyage.

- Si pour des raisons indépendantes de la volonté de l'organisateur (contraintes de navigation, alerte canicule, conditions sanitaires COVID-19, pannes d'écluses, retard du client...) la prestation est modifiée, le client ne pourra pas exiger le remboursement.

Embarquement et Conditions sanitaires

- Le point d'embarquement sera défini au moment de la réservation.

- Le client devra être présent 15 minutes avant l'heure prévue pour la croisière dans le cas des croisières simples, apéritives, musicales et « rendez-vous du terroir ». Ce délai sera de 30 minutes dans le cas des croisières repas.

- En cas de retard du client, l'organisateur se réserve le droit d'écourter et/ou modifier la prestation afin de pouvoir respecter les horaires initialement prévus, sans que le client puisse prétendre à un remboursement, même partiel.
- En cas d'absence du client au moment du départ de la croisière, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement de la prestation.
- Le client ne pourra embarquer sur le bateau que sous condition d'avoir présenté tout document nécessaire dans le cadre des mesures liées à la COVID-19. Il est de la responsabilité du client de s'assurer de la validité de ses documents avant embarquement sur le bateau. Sans documentation valide, le client se verra refuser l'embarquement, et devra s'acquitter du prix des frais de traiteur pour la croisière repas, et du prix de la croisière pour les autres types de balades sur l'eau. Il ne sera procédé à aucun remboursement dans le cas de présentation d'un document non-valide.

Respect des consignes de sécurité

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité et les consignes sanitaires à bord du bateau, rappelées par le personnel de bord avant le départ du bateau. Leur non-respect fera l'objet d'un rappel à l'ordre. Tout comportement mettant en péril la sécurité des passagers pourra faire l'objet d'un recours aux forces de l'ordre et entraînera le débarquement du passager, sans remboursement de la réservation.

Tout comportement d'un passager que le personnel jugera manifestement inadapté pourra faire l'objet d'un refus d'embarquement, sans remboursement possible de la réservation.

Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte. Même détenteur d'une réservation et d'un billet, un enfant de moins de 16 ans non accompagné ne pourra embarquer, et ne pourra pas être remboursé du montant de son billet.

Les animaux ne sont pas admis à bord, à l'exception des chiens d'assistance. Tout client se présentant au moment de l'embarquement avec un chien, même de petite taille, se verra refuser l'accès au bateau sans possibilité de remboursement.

Les poussettes sont tolérées dans la limite d'une taille raisonnable et ne doivent pas gêner la circulation des passagers à bord. Le client devra porter à l'attention de l'organisateur la présence d'une poussette au moment de la réservation d'une croisière.

Exclusivité

- Tous nos prix sont établis sans occupation exclusive du bateau.

Paiement de la prestation

- Toute réservation réalisée à titre individuel jusqu'à 7 jours avant la croisière devra être payée dans son intégralité avant le jour de la dite croisière selon les modes de paiement acceptées par l'Office de tourisme des Combes à la Saône. Les réservations effectuées dans les 7 jours avant la croisière pourront être payées sur le bateau directement le jour de la croisière.

- Dans le cas des réservations pour les groupes, l'organisateur enverra au représentant une facture pour la prestation fournie après la croisière. La facture devra être réglée au plus tard 15 jours après la réception de celle-ci.