

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CONTRAT DE VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOUR AGENCE INSPIRE METZ :

INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes conditions générales de vente sont adressées, en même que le devis, préalablement à la conclusion du contrat de réservation. En application de la directive européenne (UE) 2015/20302 et de l'article L212-2 II du Code du tourisme, l'agence Inspire Metz fournit également le « formulaire d'information pour des contrats de voyage à forfait ».

CONTACT

Agence Inspire Metz - Service réceptif
2 place d'Armes J-F Blondel
CS 80 367 57000 Metz Cedex 1
www.tourisme-metz.com
E-mail: reservation@inspire-metz.com
Tél. : +33 (0)3 8739 0102

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS LÉGALES

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre du Code du Tourisme, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

ARTICLE 2 : RESPONSABILITÉ

L'Agence Inspire Metz qui propose à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Agence Inspire Metz ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

L'Agence Inspire Metz, en sa qualité de prestataire, a le libre choix de ses partenaires.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE RÉSERVATION ET RÈGLEMENT

3.1 Conditions de réservation

- Forfait avec hébergement: la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Agence Inspire Metz avant la date limite figurant sur le contrat.

- Prestations sans hébergement: la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Agence Inspire Metz.

3.2 Règlement du solde

- Forfait avec hébergement: le solde sera réglé, au plus tard 10 jours avant la date de la prestation, à l'Agence Inspire Metz qui aura établi la facture définitive. Après règlement du solde, sera donné le bon d'échange à remettre aux prestataires.

- Prestations sans hébergement: le solde sera réglé, au plus tard 10 jours avant la date de la prestation, à l'Agence Inspire Metz qui aura établi la facture définitive. Après règlement du solde, sera donné le bon d'échange à remettre aux prestataires.

3.3 Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

ARTICLE 4 : BON D'ÉCHANGE

Dès paiement du solde de la facture, l'Agence Inspire Metz adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

ARTICLE 5 : ARRIVÉE

Le client doit se présenter au lieu précisé, le jour et aux heures mentionnés sur le contrat. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, il s'engage à avertir l'Agence Inspire Metz.

ARTICLE 6 : MODIFICATION D'UN ÉLÉMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

6.1 Modification par le client :

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait changé, l'Agence Inspire Metz, se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat. Le client ne peut sans accord de l'Agence Inspire Metz modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncés par le client. Tout désistement intervenant au plus tard 7 jours francs avant la date du début de la prestation sera pris en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte. En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, il sera facturé 8 € de frais par dossier séjour et à moins de 30 jours avant le forfait 13 € de frais par dossier sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

6.2 Modification par l'agence Inspire Metz :

Lorsque avant la date prévue du début de la prestation, l'agence Inspire Metz se trouve contrainte 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'agence Inspire Metz par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'agence Inspire Metz, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties.

Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

ARTICLE 7 - Empêchement pour l'agence Inspire Metz de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'agence Inspire Metz 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'agence Inspire Metz, 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, l'agence Inspire Metz lui remboursera la différence de prix.

Si l'agence Inspire Metz ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client, alors l'agence Inspire Metz s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations.

ARTICLE 8 : ANNULATION DU CONTRAT

8.1 Du fait du client :

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Agence Inspire Metz. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Agence Inspire Metz, à l'exception des frais de dossier (si ceux-ci ont été perçus lors de la réservation) sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation ;

- annulation entre le 30^e et le 21^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour ;

- annulation entre le 20^e et le 8^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix du séjour ;
- annulation entre le 7^e et le 2^e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix du séjour ;
- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro forma. En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

8.2 Du fait de l'agence Inspire Metz :

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'agence Inspire Metz annule la prestation, elle doit en informer le client par tous moyens.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera intégralement remboursé des sommes versées et il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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'agence Inspire Metz.

8.3 Conditions particulières au Centre Pompidou-Metz :

- Tout billet délivré ne peut être ni échangé ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le Centre Pompidou-Metz. Les frais inhérents à cette billetterie ne sont pas remboursables.
- Les billets pour réservation d'un médiateur au Centre Pompidou-Metz pour visites guidées doivent être édités au plus tard 60 jours avant la visite. Ces billets ne sont ni modifiables, ni remboursables.

ARTICLE 9 : RETARD

Dans le cadre d'une prestation incluant une visite guidée, le guide attendra le client une heure maximum et la visite sera écourtée du temps proportionnel au retard. Toutefois, si le groupe prolonge – en accord avec le guide et en fonction de la disponibilité de ce dernier – au-delà de l'horaire fixé initialement, une surfacturation en heures supplémentaires sera systématiquement établie.

Au terme d'une heure d'attente et sans nouvelle du groupe, la mise à disposition du guide prendra fin et la totalité de la visite sera due.

ARTICLE 10 : TARIFS ET MOYENS DE PAIEMENT

- Les tarifs de l'agence Inspire Metz tiennent compte de la TVA applicable au jour de la demande de réservation. Les tarifs groupes sont établis selon la demande et font l'objet de devis qui constituent les conditions particulières de vente. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

- Les moyens de paiements :

- en espèces ;
- par chèque bancaire (sauf chèques non barrés) à l'ordre de l'Agence Inspire Metz ;
- en chèques vacances ;
- par carte bancaire (sur place ou à distance) ;
- par virement ;
- bons de commande acceptés pour les collèges, lycées et administrations françaises.

- Les frais bancaires liés au règlement des factures et acomptes sont à la charge du client.

ARTICLE 11 : INTERRUPTION DE LA PRESTATION

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

ARTICLE 12 : ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance RC.

ARTICLE 13 : HÔTELS

- Les prix comprennent la location de la chambre et le petit-déjeuner, ou la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas, ni les extras.

- Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé supplément chambre individuelle.

- La taxe locale de séjour est réglée directement auprès de l'hébergeur, par le client.

ARTICLE 14 : AUTRES PRESTATIONS

Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Agence Inspire Metz avec la proposition et la description de la prestation. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Agence Inspire Metz restitue la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation.

ARTICLE 15 : LITIGES

- Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Agence Inspire Metz par lettre dans les 3 jours à compter du début de la prestation. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales relèvera des juridictions compétentes.

- L'Agence Inspire Metz a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : Contrat n° 10133416104 : Axa Christian BRET, Agent général, 34 avenue André-Malraux, 57000 METZ et une garantie financière d'un montant 30 000 € auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, France.

- Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement : toute entreprise débitrice qui règle une facture après l'expiration du délai de paiement doit verser à son créancier une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement. Cette indemnité réservée aux transactions soumises au Code du Commerce, est fixée à 40 € (indemnité non soumise à TVA).

ARTICLE 16 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- Les données à caractère personnel, communiquées par les clients, sont traitées par le service réceptif de l'agence Inspire Metz, responsable du traitement, aux fins d'organiser les visites guidées, demi-journées, forfaits avec ou sans hébergement.

- Les données sont saisies dans une base de données de gestion relations clients et conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).

- Les informations collectées ne sont transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des prestations commandées.

- Conformément à la loi « informatiques et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée le 7 octobre 2016 et à celles du Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il a fournies à l'agence Inspire Metz. Si le client souhaite exercer ses droits, il convient d'adresser une demande en précisant ses nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité : par mail reservation@inspire-metz.com ou par courrier à l'adresse suivante : **Agence Inspire Metz - Traitement des DCP - 2 place d'Armes J-F Blondel CS 80367 Metz cedex 1.**

Dernière mise à jour : le 15 octobre 2018.

Ces conditions sont susceptibles d'évolutions législatives. Merci de consulter le site www.tourisme-metz.com/fr/forfaits-courts-sejours-pour-groupes.html ou de nous joindre au +33 (0)3 87 39 01 02.