



## CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA

### UFFICIO DEL TURISMO GRENOBLE-ALPES SERVIZIO GRUPPI

#### 1 DEFINITION

L'Office de Tourisme de Grenoble Alpes Métropole désigné par « OTGAM » Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (E.P.I.C) dont le siège social est 14 rue de la République à Grenoble (38000), Enregistré au registre du commerce sous le numéro Siret 414 835 397 00012 - N° TVA Intracommunautaire : FR83 414 835 397 / Code NAF : 7990Z

Immatriculé au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 23 place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM038120002

Titulaire du contrat n° 80313504 souscrit auprès de la compagnie AXA Assurance 42 avenue du pré d'Elle à Meylan (38240) couvrant la responsabilité civile professionnelle,

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

#### 2 CONDIZIONI GENERALI

Articolo 13. Riproduzione degli articoli da R. 211-3 a R. 211-11 del Codice del turismo francese

**Art. R. 211-3** - Ferme restando le esclusioni previste al terzo e quarto comma dell'articolo L. 211-7, qualsivoglia offerta o vendita di prestazioni di viaggio o soggiorno comporta la consegna dei documenti appropriati e conformi alle regole definite nella presente sezione.

Qualora siano venduti titoli di trasporto aereo o relativi a un regolare servizio di linea non accompagnati da prestazioni associate a tali trasporti, il venditore consegna all'acquirente uno o più biglietti per l'intero viaggio, emessi dalla società di trasporto o sotto la sua responsabilità. In caso di trasporto a chiamata, è necessario indicare il nome e l'indirizzo della società di trasporto per conto della quale sono stati emessi i biglietti.

La fatturazione separata dei vari elementi che compongono un pacchetto turistico non esonera il venditore dagli obblighi ad esso incombenti in virtù delle disposizioni normative contenute nella presente sezione.

**Art. R. 211-3-1** - Lo scambio di informazioni precontrattuali o la messa a disposizione delle condizioni contrattuali viene effettuato per iscritto. Tali comunicazioni possono essere inviate elettronicamente in conformità alle condizioni di validità ed esercizio di cui agli articoli da 1125 a 1127-6, 1176 e 1177 del Codice civile francese. Vengono indicati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo del venditore, nonché il numero di iscrizione presso il relativo registro ai sensi dell'articolo L. 141-3 oppure, laddove applicabile, il nome, l'indirizzo e il numero di iscrizione presso la federazione o unione menzionata al secondo comma dell'articolo R. 211-2.

**Art. R. 211-4** - In via preliminare alla conclusione del contratto, il venditore deve comunicare al consumatore le informazioni sui prezzi, le date e gli altri elementi che costituiscono le prestazioni fornite al momento del viaggio o soggiorno, quali:

1. La destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti impiegati;
2. Il tipo di alloggio, la sua situazione, il livello di comfort e le principali caratteristiche, l'omologazione e la categoria turistica conformemente alle normative o alle consuetudini vigenti nel Paese di destinazione;
3. Le prestazioni di ristorazione proposte;
4. La descrizione dell'itinerario qualora si tratti di un viaggio con destinazioni multiple;
5. Le formalità amministrative e sanitarie che devono essere espletate dai cittadini nazionali o cittadini di un altro Stato membro dell'Unione europea oppure di uno Stato parte contraente dell'accordo sullo Spazio economico europeo in caso, nello specifico, di attraversamento delle frontiere, nonché i relativi tempi di espletamento;
6. Le visite, le escursioni e gli altri servizi inclusi nel pacchetto o eventualmente disponibili versando un supplemento;
7. Il numero minimo o massimo di partecipanti necessario per la realizzazione del viaggio o soggiorno così come, qualora la realizzazione del viaggio o soggiorno sia subordinata a un numero minimo di partecipanti, la data limite entro la quale comunicare al consumatore l'annullamento del viaggio o soggiorno. Tale data non può essere fissata a meno di ventuno giorni dalla partenza;
8. L'importo o la percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto alla conclusione del contratto, nonché le scadenze per il pagamento del saldo;
9. Le modalità di revisione dei prezzi così come previste dal contratto ai sensi dell'articolo R. 211-8;
10. Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
11. Le condizioni di annullamento definite agli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11;
12. Le eventuali informazioni riguardanti la sottoscrizione opzionale di una polizza assicurativa che copre le conseguenze di determinati casi di annullamento oppure di una polizza di assistenza che copre specifici rischi, in particolare le spese di rimpatrio in caso di incidente o malattia;
13. Qualora il contratto includa prestazioni di trasporto aereo, le informazioni, per ogni tratta, previste agli articoli da R. 211-15 a R. 211-18.

**Art. R. 211-5** - Le informazioni preliminari inviate al consumatore vincolano il venditore, a meno che nelle stesse non sia espressamente indicato che il venditore abbia la facoltà di modificarne determinati elementi. Il venditore è tenuto, in questo caso, a indicare chiaramente in quale misura è possibile effettuare tale modifica e quali sono gli elementi interessati.

In ogni eventualità, le modifiche apportate alle informazioni preliminari devono essere comunicate al consumatore prima della conclusione del contratto.

**Art. R. 211-6** - Il contratto concluso tra il venditore e l'acquirente deve presentare forma scritta, essere redatto in duplice copia di cui una consegnata all'acquirente e firmato da ambo le parti. Deve includere le seguenti clausole:

1. Il nome e l'indirizzo del venditore, del suo garante e assicuratore, nonché il nome e l'indirizzo dell'organizzatore;
2. La destinazione o le destinazioni del viaggio e, in caso di soggiorno frazionato, i vari periodi e le rispettive date;
3. I mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti impiegati, le date e i luoghi di partenza e arrivo;
4. Il tipo di alloggio, la sua situazione, il livello di comfort, le principali caratteristiche e la categoria turistica ai sensi delle normative o consuetudini vigenti nel Paese di destinazione;
5. Le prestazioni di ristorazione proposte;
6. L'itinerario qualora si tratti di un viaggio con destinazioni multiple;
7. Le visite, le escursioni o gli altri servizi compresi nel prezzo totale del viaggio o soggiorno;
8. Il prezzo totale delle prestazioni fatturate nonché l'indicazione di qualsiasi eventuale modifica alla fattura ai sensi delle disposizioni previste all'articolo R. 211-8;
9. L'indicazione, se applicabile, delle tariffe o imposte associate a determinati servizi come le tasse di atterraggio, sbarco o imbarco in porti e aeroporti, le imposte di soggiorno qualora non siano incluse nel prezzo della o delle prestazioni fornite;



10. Le scadenze e le modalità di pagamento del prezzo; l'ultimo versamento dell'acquirente non può essere inferiore al 30% del prezzo per il viaggio o soggiorno e deve essere effettuato nel momento in cui vengono consegnati i documenti che consentono di effettuare il viaggio o il soggiorno;

11. Le condizioni particolari richieste dall'acquirente e accettate dal venditore;

12. Le modalità attraverso le quali l'acquirente può inoltrare al venditore un reclamo per la mancata o scorretta esecuzione del contratto, reclamo che deve essere inviato il prima possibile, con qualsiasi mezzo che consente di ottenere una ricevuta di ritorno e, se applicabile, comunicato per iscritto all'organizzatore del viaggio e al fornitore di servizi in questione;

13. La data limite entro la quale deve essere comunicato all'acquirente l'annullamento del viaggio o soggiorno da parte del venditore, nel caso in cui la realizzazione di tale viaggio o soggiorno sia subordinata al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, conformemente alle disposizioni del settimo comma dell'articolo R. 211-4;

14. Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;

15. Le condizioni di annullamento definite agli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11;

16. I dettagli relativi ai rischi coperti e l'importo delle garanzie in virtù della polizza assicurativa contro le conseguenze della responsabilità civile professionale del venditore;

17. Le informazioni riguardanti la polizza assicurativa, sottoscritta dall'acquirente, che copre le conseguenze di determinati casi di annullamento (numero di polizza e nome dell'assicuratore), nonché quelle relative alla polizza di assistenza che copre specifici rischi, in particolare le spese di rimpatrio in caso di incidente o malattia; in questa eventualità, il venditore è tenuto a consegnare all'acquirente un documento che riporta almeno i rischi coperti e quelli esclusi;

18. La data limite entro la quale deve essere comunicata al venditore la cessione del contratto da parte dell'acquirente;

19. L'impegno di inviare all'acquirente, almeno dieci giorni prima della data prevista per la partenza, le seguenti informazioni:

a. Il nome, l'indirizzo e il numero di telefono del rappresentante locale del venditore oppure, in mancanza dello stesso, i nomi, gli indirizzi e i numeri di telefono degli organismi locali che potrebbero aiutare il consumatore qualora quest'ultimo si trovi in difficoltà oppure, in mancanza degli stessi, il numero per stabilire, in caso di emergenza, un contatto con il venditore;

b. Per i viaggi e i soggiorni di minorenni all'estero, un numero di telefono e un indirizzo che consentano di stabilire un contatto diretto con il minorenne o il responsabile in loco del suo soggiorno;

20. La clausola di risoluzione e rimborso totale delle somme versate dall'acquirente in caso di mancato rispetto dell'obbligo di informativa previsto al tredicesimo comma dell'articolo R. 211-4;

21. L'impegno a fornire all'acquirente, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio o soggiorno, gli orari di partenza e arrivo.

**Art. R. 211-7** - L'acquirente può cedere il proprio contratto a un cessionario che soddisfi le medesime condizioni ad esso applicabili per effettuare il viaggio o il soggiorno, fintanto che il presente contratto non abbia prodotto alcun effetto.

Salvo indicazioni più favorevoli per il cedente, quest'ultimo è tenuto a comunicare al venditore la propria decisione entro sette giorni dalla partenza, tramite qualsivoglia mezzo che consente di ottenere una ricevuta di ritorno. Nel caso di una crociera, tale termine è pari a quindici giorni. La suddetta cessione non è sottoposta, in alcun caso, a un'autorizzazione preliminare del venditore.

**Art. R. 211-8** - Qualora il contratto includa la possibilità esplicita di modificare il prezzo, entro i limiti previsti all'articolo L. 211-12, deve riportare le modalità precise di calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni e, nello specifico, l'importo dei relativi costi di trasporto e imposte, la o le valute che possono influire sul prezzo del viaggio o soggiorno, la quota del prezzo alla quale si applica la variazione, il corso della o delle valute utilizzate come riferimento al momento della determinazione del prezzo indicato sul contratto.

**Art. R. 211-9** - Qualora, prima della partenza dell'acquirente, il venditore si veda costretto a modificare uno degli elementi essenziali del contratto, ad esempio un aumento considerevole del prezzo, e nel caso in cui contravvenga all'obbligo di informativa di cui al tredicesimo comma dell'articolo R. 211-4, l'acquirente può, fatti salvi i rimedi volti a ottenere un risarcimento dei danni eventualmente subiti, e dopo esserne stato informato dal venditore tramite qualsivoglia mezzo che consente di ottenere una ricevuta di ritorno:

- risolvere il contratto e ottenere il rimborso integrale e immediato delle somme versate;
- accettare la modifica o il viaggio sostitutivo proposto dal venditore; le parti sottoscriveranno in tal caso una clausola aggiuntiva al contratto che illustra le modifiche apportate; qualsivoglia diminuzione del prezzo dovrà essere dedotta dalle somme eventualmente residue che l'acquirente è tenuto a versare, mentre se il pagamento già effettuato da quest'ultimo è superiore al prezzo della prestazione modificata, l'eccedenza deve essere restituita prima della data di partenza.

**Art. R. 211-10** - Nel caso previsto all'articolo L. 211-14, qualora, prima della partenza dell'acquirente, il venditore annulli il viaggio o il soggiorno, ne deve dare comunicazione all'acquirente tramite qualsivoglia mezzo che consente di ottenere una ricevuta di ritorno; l'acquirente, fatti salvi i rimedi volti a ottenere un risarcimento dei danni eventualmente subiti, ottiene il rimborso immediato e integrale delle somme versate dal venditore; in tal caso, l'acquirente riceve un indennizzo pari ad almeno la penale che avrebbe dovuto sostenere in caso di annullamento da parte sua in tale data.

Le disposizioni del presente articolo non ostacolano in alcun modo la conclusione di un accordo amichevole attraverso il quale l'acquirente accetta un viaggio o soggiorno sostitutivo proposto dal venditore.

**Art. R. 211-11** - Qualora, dopo la partenza dell'acquirente, il venditore si trovi impossibilitato a fornire una parte preponderante dei servizi previsti nel contratto, che rappresenta una percentuale considerevole del prezzo versato dall'acquirente, il venditore deve immediatamente adottare le seguenti misure, fatti salvi i rimedi volti a ottenere un risarcimento dei danni eventualmente subiti:

- proporre delle prestazioni che sostituiscono le prestazioni previste sostenendone tutti gli eventuali supplementi e, se le prestazioni accettate dall'acquirente sono di qualità inferiore, il venditore deve rimborsargli la differenza di prezzo al suo ritorno;
- qualora non sia in grado di proporre alcuna prestazione sostitutiva o qualora l'acquirente abbia rifiutato, per validi motivi, le prestazioni offerte, fornire all'acquirente, senza supplemento alcuno, dei titoli di trasporto per assicurare il suo ritorno, in condizioni reputate equivalenti, al luogo di partenza o a un altro luogo convenuto da ambo le parti.

Le disposizioni del presente articolo sono applicabili in caso di mancato rispetto dell'obbligo previsto al tredicesimo comma dell'articolo R. 211-4



### 3 CONDIZIONI PARTICOLARI

#### Prenotazione delle prestazioni per i gruppi

- Tutte le proposte di prestazioni del servizio visite e gruppi dell'Ufficio del Turismo Grenoble-Alpes Métropole (Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole - OTGAM) necessitano di un preventivo scritto. Un pacchetto è la combinazione di almeno due prestazioni di natura differente.

- I costi fissi sono indicati nel preventivo e fatturati una sola volta per la totalità del dossier secondo il seguente tariffario:

- dossier "solo visita/e guidata/e": 5,00 € (IVA inclusa)
- dossier "pacchetto" con preventivo inferiore ai 500 €: 10,00 € (IVA inclusa)
- dossier "pacchetto" compreso tra 501 € e 1000 €: 15,00 € (IVA inclusa)
- dossier "pacchetto" superiore a 1000 €: 30,00 € (IVA inclusa)

- La prenotazione delle prestazioni si considera effettiva solo dopo la corretta ricezione del preventivo, compilato in tutte le sue parti e comprendente la menzione manoscritta "buono per accordo", debitamente firmato e datato dal cliente prima del termine ultimo indicato su di esso. Il preventivo dei dossier pacchetto deve essere accompagnato da un anticipo minimo del 30% del totale delle prestazioni.

- Le collettività territoriali, le persone morali di diritto pubblico, gli organismi consolari, gli istituti scolastici e universitari, EPIC, SEM e SPL e le aziende private con le quali è stata firmata una convenzione, che non sono in grado di fornire un anticipo minimo del 30% devono presentare un buono d'ordine in cui è riportato l'indirizzo di fatturazione.

I gruppi stranieri devono fornire una conferma scritta tramite posta.

- Dopo aver confermato la prenotazione, l'OTGAM invia al cliente un voucher per ogni prestazione prenotata. Al suo interno è riportato il luogo e l'orario di appuntamento così come i recapiti dei fornitori e/o della/e guida/e. I buoni di scambio devono essere completati sul posto con il numero di partecipanti e firmati dal responsabile del gruppo e dal fornitore. Il cliente deve inviare tali documenti all'OTGAM al termine delle prestazioni.

#### Effettivo dei gruppi

- Il numero definitivo dei partecipanti deve essere comunicato al servizio visite e gruppi dell'OTGAM tre (3) settimane prima dell'inizio della prestazione.

- Per i soggiorni con alloggio: il cliente invia all'OTGAM, entro 30 giorni dalla prima prestazione, la lista completa, nominativa e per tipo di sistemazione, dei partecipanti.

#### Fattura finale

- Le tariffe possono essere soggette a modifiche a seconda della variazione del numero dei partecipanti.

- La fatturazione finale viene stabilita al termine delle prestazioni in base al numero dei partecipanti confermato sul buono di scambio, così come sulla base dei prezzi indicati nel preventivo firmato dal cliente. Si prega di fare riferimento all'articolo "cancellazione o modifica" da parte del cliente per la fatturazione finale.

- Ogni prestazione non menzionata nel preventivo e nel buono di scambio, deve essere pagata dal cliente sul posto.

#### Trasporto e pasto della guida

- Salvo diversa indicazione nel preventivo, i nostri prezzi si intendono senza trasporto su strada.

- In caso di escursione giornaliera guidata, il pasto della guida è a carico del cliente o sarà fatturato al cliente per un importo di 16,00 € IVA inclusa.

#### Ritardo

- Il gruppo deve presentarsi nel giorno, all'ora e nel luogo indicato sul buono di scambio.

- In caso di ritardo, il gruppo si impegna ad avvertire la guida o il fornitore utilizzando i recapiti indicati sul buono di scambio.

- In caso di ritardo da parte del gruppo, non sarà effettuato nessun prolungamento di orario. Le prestazioni prenotate ma non effettuate a seguito di un ritardo dovranno essere comunque pagate.

#### Cancellazione o modifica da parte del cliente

- Ogni cancellazione totale o parziale delle prestazioni, deve essere notificata dal cliente per iscritto all'OTGAM.

- Salvo diversa indicazione nel preventivo, per ogni cancellazione, si applicano i seguenti importi:

- più di 30 giorni prima dell'inizio della prestazione: nessun costo;
- tra il 30° e il 21° giorno prima dell'inizio della prestazione: 25% del prezzo della prestazione cancellata;
- tra il 20° e il 8° giorno prima dell'inizio della prestazione: 50% del prezzo della prestazione cancellata;
- tra il 7° e il 2° giorno prima dell'inizio della prestazione: 75% del prezzo della prestazione cancellata;
- a meno di 2 giorni lavorativi prima dell'inizio della prestazione: 90% del prezzo della prestazione cancellata;
- in caso di mancata presentazione da parte del cliente, il prezzo totale della prestazione.

#### Cambiamento di programma da parte del cliente

- Ogni cambiamento di programma richiesto dal cliente deve essere notificato in forma scritta e sarà oggetto di un nuovo preventivo.

- Qualora il cliente richieda un'aggiunta di servizi dopo la firma del preventivo, verrà richiesto un deposito aggiuntivo solo se l'importo di queste prestazioni aggiuntive è superiore a 500,00 €.

#### Cambiamento di programma da parte dell'OTGAM

- Gli orari e i menu sono forniti a titolo indicativo nel programma e possono essere soggetti a modifiche in base ai requisiti imposti dai fornitori.

- L'OTGAM può modificare il programma e l'ordine delle visite a seguito del verificarsi di eventi indipendenti dalla sua volontà.

- L'OTGAM informerà il cliente di tali modifiche, in forma scritta e nel minor tempo possibile.

#### Controversie

- Qualsiasi reclamo relativo ad una prestazione deve essere indirizzato all'Ufficio del Turismo di Grenoble-Alpes Métropole tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro sette (7) giorni dall'inizio della prestazione a "Rue de la République 14, Grenoble (38000).

- In caso di disaccordo persistente, le controversie possono essere presentate al Servizio Qualità della FNOTSI (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative) che tenterà di trovare un accordo amichevole.

- Qualsiasi controversia relativa all'applicazione delle presenti condizioni generali sarà di competenza del tribunale nella cui circoscrizione ha sede l'OTGAM o della giurisdizione del luogo in cui risiede il convenuto, o del luogo di esecuzione della prestazione del servizio.