



**CONDICIONES GENERALES y PARTICULARES DE VENTA  
DE LA OFICINA DE TURISMO DE GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE**

**Servicio de Visitas y Grupos**

**1 DEFINICIÓN:**

La Oficina de Turismo de Grenoble Alpes Métropole designada por «OTGAM» Establecimiento Público de carácter industrial y comercial (E.P.I.C.) con domicilio social en 14 rue de la République de Grenoble (38000).

Inscrita en el Registro Mercantil con el número Siret 414 835 397 00012 - Número de IVA intracomunitario: FR83 414 835 397 / Código NAF: 7990Z

Inscrita en el registro de agencias de viajes y otros operadores que venden viajes y estancias en Atout France 23 place de Catalogne 75014 París con el número IM038120002.

Titular del contrato n° 80313504 suscrito con la empresa AXA Assurance 42 avenue du pré d'Elle en Meylan (38240) que cubre la responsabilidad civil profesional.

Titular de una garantía financiera emitida por la Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 París.

**2 CONDICIONES GENERALES:**

En cumplimiento con el artículo R.211-12 del Código de Turismo, los folletos y contratos de viaje que ofrecen las agencias de viajes a sus clientes deben incluir in extenso las siguientes condiciones generales de los artículos R.211-3 a R.211-11 del Código de Turismo.

**Artículo R211-3:** Sin perjuicio de las exclusiones previstas en los párrafos tercero y cuarto del artículo L. 211-7, la oferta y la venta de servicios de viaje o de alojamiento estará sujeta a la presentación de los documentos pertinentes de conformidad con las normas definidas en el presente apartado. En caso de venta de billetes de avión o billetes de líneas regulares no acompañados de servicios relacionados con dicho transporte, el vendedor emitirá al comprador uno o más billetes de tránsito para todo el viaje, emitidos por el transportista o bajo su responsabilidad. En caso de transporte a petición, deberá indicarse el nombre y la dirección del transportista a cuyo nombre se expiden los billetes. La facturación separada de los distintos elementos de un mismo paquete turístico no exime al vendedor de las obligaciones que le imponen las disposiciones reglamentarias del presente apartado.

**Artículo R211-3-1-1:** El intercambio de información precontractual o el establecimiento de las condiciones contractuales se hará por escrito. Podrá realizarse por vía electrónica en las condiciones de validez y ejercicio previstas en los artículos 1125 a 1127-6, 1176 y 1177 del Código Civil. Se mencionarán el nombre o razón social y la dirección del vendedor y la indicación de su inscripción en el registro previsto en el artículo L. 141-3 o, en su caso, el nombre, la dirección y la indicación de la inscripción de la federación o sindicato mencionada en el párrafo segundo del artículo R. 211-2.

**Artículo R211-4:** Antes de celebrar el contrato, el vendedor debe proporcionar al consumidor información sobre los precios, fechas y otros elementos de los servicios prestados durante el viaje o la estancia, como por ejemplo:

- 1.º El destino, los medios, las características y las categorías de transporte utilizados;
- 2.º El tipo de alojamiento, su ubicación, su nivel de confort y sus principales características, su certificación y su clasificación turística correspondiente a las normas o costumbres del país anfitrión;
- 3.º Los servicios de restauración ofrecidos;
- 4.º La descripción del itinerario en el caso de un circuito;
- 5.º Los trámites administrativos y sanitarios que deberán realizar los nacionales o los procedentes de otro Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado que forme parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en particular, en el caso de cruce de fronteras, así como los plazos para su cumplimiento;
- 6.º Las visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el paquete o que puedan estar disponibles por un costo adicional;
- 7.º El tamaño mínimo o máximo del grupo que permita la realización del viaje o de la estancia y, si el viaje o la estancia están sujetos a un número mínimo de participantes, el plazo para informar al consumidor en caso de anulación del viaje o de la estancia; esta fecha no podrá ser inferior a veintidós días antes de la salida;
- 8.º El importe o porcentaje del precio a pagar en concepto de anticipo en el momento de la celebración del contrato, así como el calendario de pago del saldo;
- 9.º Las condiciones de revisión de precios previstas en el contrato en virtud del artículo R. 211-8;
- 10.º Las condiciones de anulación de carácter contractual;
- 11.º Las condiciones de anulación definidas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 y R. 211-11;

12.º La información relativa a la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de anulación o de un contrato de asistencia que cubra determinados riesgos específicos, en particular los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;

13.º Cuando el contrato incluya servicios de transporte aéreo, la información prevista en los artículos R. 211-15 a R. 211-18 para cada tramo de vuelo. **Artículo R211-5:** La información previa facilitada al consumidor es vinculante para el vendedor, a menos que se haya reservado expresamente el derecho a modificar determinados elementos de la misma. En este caso, el vendedor debe indicar claramente en qué medida puede realizarse esta modificación y sobre qué elementos. En cualquier caso, las modificaciones de la información previa deberán comunicarse al consumidor antes de la celebración del contrato.

**Artículo R211-6:** El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador debe ser por escrito, redactado en dos ejemplares, uno de los cuales debe entregarse al comprador y estar firmado por ambas partes. Cuando el contrato se celebre por vía electrónica, se aplicarán los artículos 1125 a 1127-6, 1176 y 1177 del Código Civil. El contrato debe incluir las siguientes cláusulas:

- 1.º El nombre y la dirección del vendedor, de su aval y de su asegurador, así como el nombre y la dirección del organizador;
- 2.º El destino o destinos del viaje y, en caso de estancia fraccionada, los diferentes períodos y sus fechas;
- 3.º Los medios, características y categorías de transporte utilizados, las fechas y los lugares de salida y de regreso;
- 4.º El tipo de alojamiento, su ubicación, su nivel de confort, sus principales características y su clasificación turística de acuerdo con la reglamentación o las costumbres del país anfitrión;
- 5.º Los servicios de restauración ofrecidos;
- 6.º El itinerario en el caso de un circuito;
- 7.º Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia;
- 8.º El precio total de los servicios facturados, así como la indicación de cualquier revisión de esta facturación de conformidad con lo dispuesto en el artículo R.211-8



**CONDICIONES GENERALES y PARTICULARES DE VENTA  
DE LA OFICINA DE TURISMO DE GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE**

**Servicio de Visitas y Grupos**

- 9.º La indicación, en su caso, de los cánones o tasas relativos a determinados servicios como las tasas de aterrizaje, desembarque o embarque en puertos y aeropuertos, las tasas turísticas cuando no estén incluidas en el precio del servicio o de los servicios prestados;
- 10.º El calendario y las condiciones de pago del precio; el último pago realizado por el comprador no podrá ser inferior al 30 % del precio del viaje o de la estancia y deberá realizarse en el momento de la entrega de los documentos que permitan realizar el viaje o la estancia;
- 11.º Las condiciones especiales solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
- 12.º La forma en que el comprador puede presentar una reclamación ante el vendedor por incumplimiento o ejecución incorrecta del contrato, que deberá ser subsanada lo antes posible, por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo del vendedor y, en su caso, notificada por escrito al operador turístico y al prestador de servicios en cuestión;
- 13.º El plazo para informar al comprador en caso de anulación del viaje o de la estancia por parte del vendedor en caso de que el viaje o la estancia esté vinculada con un número mínimo de participantes, de conformidad con las disposiciones del artículo R. 211-4;
- 14.º Las condiciones de anulación de carácter contractual;
- 15.º Las condiciones de anulación previstas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 y R. 211-11;
- 16.º Los detalles sobre los riesgos cubiertos y el importe de la cobertura del contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;
- 17.º La información sobre el contrato de seguro que cubre las consecuencias de ciertos casos de anulación contratados por el comprador (número de póliza y nombre del asegurador), así como la información sobre el contrato de asistencia que cubre ciertos riesgos específicos, en particular los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en este caso, el vendedor debe proporcionar al comprador un documento que especifique, al menos, los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos;
- 18.º El plazo para informar al vendedor en caso de cesión del contrato por el comprador;
- 19.º El compromiso de proporcionar al comprador, al menos diez días antes de la fecha prevista de salida, la siguiente información:
- a) El nombre, la dirección y el número de teléfono del representante local del vendedor o, en su defecto, los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultad o, en su defecto, el número de teléfono que permita establecer un contacto urgente con el vendedor;
- b) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permita establecer contacto directo con el menor o con la persona encargada de la estancia del menor;
- 20.º La cláusula de terminación y reembolso sin penalización de las cantidades pagadas por el comprador en caso de incumplimiento de la obligación de información prevista en el 13.º del artículo R. 211-4;
- 21.º El compromiso de proporcionar al comprador, a su debido tiempo antes del inicio del viaje o de la estancia, las horas de salida y llegada.
- Artículo R211-7:** El comprador podrá ceder su contrato a un cesionario que reúna las mismas condiciones que él para realizar el viaje o la estancia, siempre que este contrato no haya producido ningún efecto.
- Salvo que exista una estipulación más favorable para el cedente, este deberá informar al vendedor de su decisión por todos los medios necesarios para obtener un acuse de recibo a más tardar siete días antes del inicio del viaje. En el caso de un crucero, este período se extiende a quince días. Esta transferencia no está sujeta, bajo ninguna circunstancia, a la autorización previa del vendedor.
- Artículo R211-8:** Cuando el contrato prevea expresamente la posibilidad de revisar el precio, dentro de los límites previstos en el artículo L. 211-12, deberá indicar las modalidades precisas de cálculo de la evolución de los precios, tanto al alza como a la baja, y, en particular, el importe de los gastos de transporte y de los impuestos correspondientes, la moneda o monedas que puedan influir en el precio del viaje o de la estancia, la parte del precio a la que se aplica la modificación, el tipo de cambio de la moneda o monedas utilizadas como referencia para la fijación del precio indicado en el contrato.
- Artículo R211-9:** Cuando, antes de la salida del comprador, el vendedor se vea obligado a modificar alguno de los elementos esenciales del contrato, como un aumento significativo del precio, y cuando haga caso omiso a la obligación de proporcionar la información mencionada en el punto 13.º del artículo R. 211-4, el comprador podrá, sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por los daños sufridos, y tras haber sido informado por el vendedor a través de cualquier medio que le permita obtener un acuse de recibo:
- rescindir su contrato y obtener el reembolso inmediato de las cantidades pagadas sin penalización;
  - aceptar la modificación o el viaje alternativo propuesto por el vendedor; las partes firman entonces una enmienda al contrato en la que se especifican las modificaciones realizadas; toda reducción de precio se deduce de las cantidades que el comprador adeude y, si el pago ya realizado por este último supera el precio del servicio modificado, la diferencia debe devolverse antes de la fecha de su partida.
- Artículo R211-10:** En el caso previsto en el artículo L. 211-14, cuando, antes de la salida del comprador, el vendedor cancela el viaje o la estancia, debe informar al comprador por cualquier medio que le permita obtener un acuse de recibo; el comprador, sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por los daños sufridos, obtiene del vendedor un reembolso inmediato y sin penalización de las cantidades pagadas; en este caso, el comprador recibe una indemnización por lo menos igual a la sanción en la que habría incurrido si la cancelación hubiera tenido lugar en esa fecha.
- Las disposiciones del presente artículo no impedirán en modo alguno la celebración de un acuerdo amistoso encaminado a la aceptación, por parte del comprador, de un viaje o estancia alternativos propuestos por el vendedor.
- Artículo R211-11:** Cuando, después de la salida del comprador, el vendedor no pueda proporcionar una parte predominante de los servicios previstos en el contrato que represente un porcentaje significativo del precio pagado por el comprador, el vendedor deberá adoptar inmediatamente las siguientes medidas, sin perjuicio de las posibles reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios sufridos:
- ofrecer servicios en sustitución de los servicios previstos, eventualmente con un coste adicional y, si los servicios aceptados por el comprador son de calidad inferior, el vendedor deberá reembolsarle, a su regreso, la diferencia de precio;
  - si no puede ofrecer ningún servicio de sustitución o si es rechazado por el comprador por razones válidas, deberá proporcionar al comprador, sin coste adicional, billetes de transporte para asegurar su regreso en condiciones que puedan considerarse equivalentes al lugar de partida o a otro lugar aceptado por ambas partes.
- Las disposiciones del presente artículo son aplicables en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el 13.º del artículo R. 211-4.
- Artículo R211-12:** Las disposiciones de los artículos R. 211-3 a R. 211-11 deben reproducirse en los folletos y contratos de viaje propuestos por las personas mencionadas en el artículo L. 211-1.
- Artículo R211-13:** El comprador ya no podrá invocar el beneficio de la cláusula prevista en el 20.º del artículo R. 211-6 después de la prestación del servicio.



**CONDICIONES GENERALES y PARTICULARES DE VENTA  
DE LA OFICINA DE TURISMO DE GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE**

**Servicio de Visitas y Grupos**

**3 CONDICIONES ESPECIALES:**

**Reserva de servicios para grupos**

- Cualquier propuesta de prestaciones del servicio de visitas y grupos de la Oficina de Turismo de Grenoble-Alpes Metropole (OTGAM) está sujeta a un presupuesto por escrito. Un paquete es la combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios.
  - Los gastos de expediente se indican al enviar el presupuesto y se facturan una sola vez de acuerdo con el siguiente cronograma:
    - expediente «solo visitas guiadas»: 5,00 € IMPUESTOS INCLUIDOS
    - expediente «precio fijo» cuyo presupuesto es inferior a 500 €: 10,00 € IMPUESTOS INCLUIDOS
    - expediente «precio fijo» entre 501 € y 1000 €: 15,00 € IMPUESTOS INCLUIDOS
    - expediente «precio fijo» superior a 1000 €: 30,00 € IMPUESTOS INCLUIDOS
  - La reserva de servicios es efectiva a partir de la devolución del presupuesto cumplimentado con la mención manuscrita «good for agreement», fechada y firmada por el cliente antes de la fecha límite indicada en el mismo. La estimación de los archivos de precio fijo debe ir acompañada de un depósito mínimo del 30 % del importe total de los servicios.
  - Las autoridades locales, las personas jurídicas de derecho público, los organismos consulares, las escuelas y universidades, EPIC, SEM y SPL y las empresas privadas con las que se haya firmado un acuerdo, que no puedan proporcionar un depósito mínimo del 30 %, deberán presentar un formulario de pedido indicando la dirección de facturación.
- Los grupos constituidos en el extranjero deben proporcionar confirmación escrita por correo electrónico.
- Tras la confirmación de la reserva, OTGAM envía al cliente un bono de cambio por cada servicio reservado. Indica el lugar y la hora de la cita, así como los datos de contacto de los proveedores de servicios y/o de la(s) guía(s). El bono de intercambio debe completarse in situ con el número final de participantes y firmado por el líder del grupo y el proveedor de servicios. El cliente deberá devolver estos documentos a OTGAM al final de los servicios.

**Número de grupos**

- El número final de participantes deberá comunicarse al servicio de visitas y grupos de OTGAM tres (3) semanas antes del servicio.
- Para estancias con alojamiento: el cliente envía a OTGAM, a más tardar 30 días antes del primer servicio, una lista completa de los participantes por nombre y tipo de habitación.

**Factura final**

- Las tarifas pueden aumentar o disminuir en base a una fluctuación significativa en el número de participantes.
- La facturación final se establece al terminar los servicios en función del número de participantes confirmados en los bonos de cambio, así como en base a los precios mencionados en el presupuesto firmado por el cliente. Por favor, consulte el artículo «cancelación o modificación» por parte del cliente para la facturación final.
- Todos los servicios no mencionados en el presupuesto y en el bono de cambio deben pagarlos el cliente in situ.

**Transporte y comidas del guía**

- A menos que se especifique lo contrario en el presupuesto, nuestros precios no incluyen el transporte por carretera.
- En el marco de una excursión guiada de un día, la comida del guía correrá a cargo del cliente o se le cobrarán 16,00 €, IVA incluido.

**Retraso**

- El grupo debe llegar el día, a la hora y al lugar indicado en los bonos de cambio.
- En caso de retraso, el grupo deberá informar al guía o al prestador de servicios utilizando los datos de contacto indicados en el bono de cambio.
- En caso de retraso por parte del grupo, no se hará ninguna extensión del horario. Los servicios reservados pero no consumidos debido al retraso tendrán que ser pagados.

**Cancelación o modificación por parte del cliente**

- El cliente deberá notificar cualquier cancelación total o parcial de los servicios por escrito a OTGAM.
- A menos que se especifique lo contrario en el presupuesto, se aplicarán los siguientes cargos por cancelación:
  - más de 30 días antes del inicio del servicio: sin cargo,
  - entre el día 30 y 21 antes del inicio del servicio: 25 % del precio de los servicios cancelados,
  - entre el día 20 y 8 antes del inicio del servicio: 50 % del precio de los servicios cancelados,
  - entre el 7 y el 2 antes del comienzo del servicio: 75 % del precio de los servicios cancelados,
  - menos de 2 días laborables antes del inicio del servicio: 90 % del precio de los servicios cancelados,
  - en caso de falta de presentación del cliente, se abonarán todos los servicios.

**Modificación del programa por parte del cliente**

- Cualquier modificación solicitada del programa por parte del cliente deberá notificarse por escrito y será objeto de un nuevo presupuesto.
- Si el cliente solicita un servicio adicional después de la firma del presupuesto, solo se requerirá un depósito adicional si el importe de estos servicios adicionales supera los 500,00 €.

**Modificación del programa por OTGAM**

- Los horarios y menús del programa son a título indicativo y pueden modificarse de acuerdo a los requerimientos impuestos por los proveedores.
- OTGAM puede tener que modificar el programa y el orden de las visitas debido a acontecimientos fuera de su control.
- OTGAM informará al cliente de estos cambios por escrito a la mayor brevedad posible.

**Litigios**

- Cualquier reclamación por un servicio deberá enviarse por correo certificado con acuse de recibo a la Oficina de Turismo de Grenoble-Alpes Métropole en un plazo de siete (7) días a partir del inicio del servicio a la dirección 14 rue de la République en Grenoble (38000).
- En caso de desacuerdo persistente, los litigios podrán enviarse al Servicio de Calidad de la FNOTSI (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative), que tratará de llegar a un acuerdo amistoso.
- Cualquier litigio relativo a la aplicación de las presentes condiciones generales será competencia del tribunal del domicilio social de OTGAM, del tribunal del lugar de residencia del demandado o del tribunal del lugar de prestación de la notificación o traslado.