

Date de convocation :  
Le 07 octobre 2016

Nombre ;  
- délégués titulaires : 18  
- de présents : 08  
- de votants : 08  
  
- délégués suppléants : 14  
- de présents : 1  
- de votants : 1

L'an deux mille seize, le 19 Octobre à dix-huit heures, le Comité de Direction s'est réuni en session ordinaire sous la présidence de Madame Élisabeth GONDY, Présidente, suite à la convocation qui lui a été faite le 07 octobre 2016.

Étaient présents (09) :

Mme Élisabeth GONDY ; Mme Geneviève MANNARINO ; M. Grégory LELONG ; Mme Renée STIÉVENART ; M. Didier JOVENIAUX ; M. Guy HUART ; M. Joël SOIGNEUX ; M. Vincent HADOT ; Mme Gwenaëlle VANDEVILLE.

Absents excusés : (08)

Mme Denise CAPPELLE ; Mme Valérie TOMSON ; M. Marc BURY ; M. Mattéo GUALANO ; Mme Isabelle CHOAIN ; M. Jean-Noël VERFAILLIE ; Mme Monique GUILBERT ; Mme Yveline DRUELLE.

\*\*\*\*\*

N° d'inscription de l'acte soumis à l'obligation de transmission au Représentant de l'État :  
II/030/16

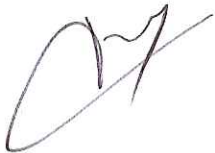
Secrétaire de Séance :  
M. Pierre LABONTÉ

Nos Réf : PL/IC

OBJET : Modifications des Conditions Particulières de Vente de visites commentées pour individuels.

Ainsi fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits.

La Présidente,  
Élisabeth GONDY



La Présidente :  
-Certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte ;  
-Informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif dans un délai de 2 mois à compter de sa date de réception en Sous-Préfecture.

Vu le Code du Tourisme, et notamment ses articles L133-1 et suivants ;

Vu la délibération du Conseil Communautaire de Valenciennes Métropole en date du 05 avril 2012, laquelle a décidé de la création d'un office de tourisme constitué sous forme d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (ÉPIC), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière ;

Vu les statuts de l'ÉPIC, approuvés par le Comité de Direction du 15 juin 2012 et notamment les articles 1<sup>er</sup> et 4 ;

Vu la Convention portant missions et objectifs intervenant entre Valenciennes Métropole et l'Office de Tourisme ;

Vu la délibération n° II/023/2014 prise par le Comité de direction dans sa séance du 18 décembre 2014 ;

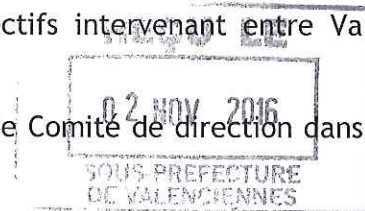
Vu la délibération n° II/027/2015 prise par le Comité de direction dans sa séance du 29 Septembre 2015 ;

En application de l'article R.211-12 du Code de Tourisme, l'Office de Tourisme informe les clients de l'ensemble des obligations générales de l'opérateur dans ces Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre de la mise en place prochaine sur le site internet de la solution de réservation et de paiement en ligne « Awoo » et afin d'optimiser le processus de réservation des participants aux visites commentées, il convient de revoir les conditions particulières de vente des visites commentées pour individuels, comme suit :

Article 1 : Tarifs publiés en Euros

(...) Toutes les visites guidées sont conduites par des guides professionnels intervenant pour le compte de Valenciennes Tourisme & Congrès ou lorsque la



prestation l'exige, par un ou des prestataire(s) exécuter(s) de la dite prestation.

#### Article 2 : Communication sur les supports de communication externes à Valenciennes Tourisme & Congrès

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'informations erronées ou incomplètes véhiculées sur d'autres supports de communication que les nôtres.

#### Article 3 : Modalités de paiement

La réservation est considérée comme définitive, à la réception du montant total des sommes dues et aboutie à la délivrance d'un ticket de caisse accompagné de son bon d'échange.

Il est possible d'acheter votre billet, jusqu'à 30 minutes avant le départ de la visite :

- Dans l'un de nos sites d'accueil : par carte bancaire, paiement en espèces, en chèque bancaire (à l'ordre du Trésor Public), en chèque vacances (attention nous ne rendons pas la monnaie).
- À distance, (sur internet), en utilisant la fonction de paiement en ligne proposée sur notre site internet ([www.tourismevalenciennes.fr](http://www.tourismevalenciennes.fr))

L'encaissement sur place, lorsque la visite ne démarre pas d'un site d'accueil ou lorsque son départ intervient en dehors des heures d'ouverture de l'un de ces derniers, reste exceptionnel et ne sera possible qu'avec la somme exacte en espèces à remettre au guide, dans la limite des places disponibles.

**ATTENTION** : Valenciennes Tourisme & Congrès est susceptible d'annuler la visite 48h avant le départ de cette dernière. (...)

#### Article 5 : Annulation par le client et Délai d'annulation

La visite dont la réservation a été actée, peut être annulée par le client au plus tard 48 heures avant son départ, par E-Mail ou téléphone avec enregistrement de la demande par nos services. Le client pourra faire valoir son droit d'échange (dans le cadre de la programmation en cours). Passé ce délai, la visite est due intégralement par le client.

#### Article 6: Annulation ou modification par Valenciennes Tourisme & Congrès et Conditions de remboursement

**ATTENTION** : Le parcours initial d'une visite peut être modifié, sans que cela ne donne droit à aucun remboursement ni dédommagement.

Valenciennes Tourisme & Congrès se réserve le droit d'annuler une visite **au plus tard 48 heures** avant son départ et ce pour les raisons suivantes :

- Nombre de participants insuffisant,
- En cas de problèmes techniques ou mauvaises conditions météorologiques.

Dans ces cas précis, il sera procédé au remboursement du montant total de la visite aux conditions suivantes :

- Présentation du justificatif d'achat,
- Présentation du bon d'échange ou de l'E-billet,
- Présentation d'un RIB (car aucun remboursement ne peut être effectué en espèces).

Ou de bénéficier d'une prestation de substitution identique, à savoir une visite commentée d'un **montant individuel identique**, dans l'agenda en cours.

Le remboursement sera effectué par le Trésor Public sous la forme d'un mandat administratif. Le délai de remboursement est susceptible de prendre plusieurs semaines.

Sur ces bases, il est proposé au Comité de Direction réuni le 19 octobre 2016 :

- De valider les modifications des Conditions Particulières de Vente des visites commentées pour individuels.

Après en avoir délibéré,

Le Comité de Direction

Par 09 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention,

**VALIDE :**

- **Les modifications des Conditions Particulières de Vente des visites commentées pour individuels.**

Ont signé, au registre, les membres présents.

Pour extrait conforme,

Fait à Valenciennes, le 19 octobre 2016

La Présidente,  
Élisabeth GONDY



