



CONDITIONS GENERALES DE VENTE GROUPES

PREAMBULE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de vente ont vocation à informer les clients de l'Office de tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin, préalablement à la réservation, du contenu des prestations proposées, du prix, des modalités de paiement et des conditions d'annulation. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'Office de tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions générales de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant l'acceptation de ces prestations.

ARTICLE 1 : RESPONSABILITE

L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin qui offre 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 générales de vente. Il ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. L'Office de Tourisme a, en sa qualité de prestataire, le libre choix de ses partenaires.

Le client informe l'Office de Tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat, et l'Office de tourisme y remédiera, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Et à défaut d'y remédier l'Office de tourisme remboursera le client comme prévu au 12.1.

ARTICLE 2 : DUREE DE LA PRESTATION

Le client signataire de la réservation conclue pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix des prestations de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin, indiqués en Euro TVA incluse, comprennent les services de guides-conférenciers pour les visites simples, qui peuvent être combinés à des droits d'entrée de sites touristiques, des repas, des nuitées, ou tout autre type de prestations dans le cadre de forfaits. D'une façon générale ne sont pas inclus les dépenses personnelles, le transport, l'accompagnement et l'assurance annulation. Les tarifs proposés ne pourront être garantis en cas de modification du nombre de participants initialement prévu lors de la réservation.

ARTICLE 4 : RESERVATION ET REGLEMENT

Toute réservation implique l'adhésion sans restriction ni réserve aux conditions générales de vente. Les réservations ne sont enregistrées par l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin qu'à réception du devis dûment signé et daté, revêtu de son cachet et de la mention « bon pour accord ». Il doit être accompagné d'un chèque ou d'un virement bancaire de 50% du montant total TTC de la prestation, reçu au plus tard un mois avant la date de la prestation. La totalité du solde sera due 1 semaine avant la date de la prestation. Dans le cas d'un règlement par mandat administratif, le client remettra à l'Office de Tourisme, au plus tard 1 mois avant le jour de la prestation, un bon de commande qui engagera la structure administrative à s'acquitter du montant total. Le nombre de participants devra être confirmé au plus tard 30 jours avant la prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa prestation, sauf accord préalable.

Néanmoins, pour les groupes réservant sur nos croisières publiques, le paiement du solde est dû à la réservation.

ARTICLE 5 : RESERVATION TARDIVE

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

ARTICLE 6 : RETRACTATION

Le droit de rétraction ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

ARTICLE 7 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement de la prestation, telle que par exemple la présence de personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant.

ARTICLE 8 : POINT DE RENCONTRE ET HORAIRES DES VISITES

Les lieux de rendez-vous des visites sont fixés par l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin. Le client doit se présenter le jour et à l'heure convenus lors de la réservation. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le client s'engage à avertir l'Office de tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin dès que possible. En cas de retard du groupe, les visites seront, en fonction de la disponibilité du guide-conférencier, écourtées ou prolongées et dans ce dernier cas, la prestation pourra être majorée. En cas de retard non signalé, le guide-conférencier n'est pas tenu d'attendre le client plus de 30 minutes. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Pour les croisières, le groupe s'engage à se présenter 30 minutes avant le début de la prestation pour procéder à l'embarquement des passagers.

ARTICLE 9 : REALISATION DE PRESTATION

Les visites guidées à pied sont prévues généralement pour un maximum de 30 personnes par guide pour des raisons de confort d'écoute. Sur certains sites, ce nombre pourra être inférieur (se renseigner auprès de l'Office de Tourisme) : le groupe pourra alors être scindé en petits groupes adaptés à la visite.

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données par le guide.

Les visites nécessitent des déplacements à pied en zone urbaine. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que les circuits ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuils ou à mobilité réduite.

Une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied en extérieur sont conseillées.

ARTICLE 10 : EFFETS PERSONNELS

L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin recommande à chaque participant de veiller sur ses effets personnels et décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol lors des visites.

ARTICLE 11 : MODIFICATIONS

Toute demande de modification des prestations ou du nombre de participants par rapport au devis accepté doit être adressée par écrit au plus tard 15 jours avant la prestation, à l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise. Les termes et conditions du contrat sont alors revus en conséquence. Pour toute modification de notre fait, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin s'engage à informer le plus rapidement possible le client.

ARTICLE 12 : ANNULATIONS

12.1 - Annulations du fait de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise

Dans ce cas, l'Office de tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin doit informer le client par courriel ou courrier, avec accusé réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé dans un délai de 14 jours et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

12.2 - Annulations du fait du client

Toute annulation totale ou partielle du fait du client doit être notifiée par écrit au service groupes de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin (groupes@ot-cergypontoise.fr). Toute annulation entraîne les retenues suivantes :

- Du 30^{ème} jour au 8ème jour avant la date de la prestation : 50% du montant total de la prestation (acompte non remboursé).

- Du 8ème jour au jour J : 100% du montant total de la prestation.

En cas de diminution de l'effectif, les conditions d'annulation s'appliquent au prorata du nombre d'annulation.

Pour la partie restauration dans le cadre de forfaits, une annulation totale du groupe est possible jusqu'à 15 jours avant la prestation et une modification du nombre de convives est possible jusqu'à 8 jours avant la prestation. Tout repas annulé moins de 8 jours avant la date de la prestation est dû.

Pour les groupes réservant sur nos croisières publiques, des conditions d'annulation strictes sont appliquées. Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'annulation partielle ou totale du groupe.

12.3 - Cas de force majeure

Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de d'annuler la réservation avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister. La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si la réservation doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'évènement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

ARTICLE 13 : ASSURANCE ANNULATION

Lors de la réservation, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte de Vexin ne propose pas au client de souscrire une assurance multirisque ou annulation et l'invite à vérifier qu'il peut bénéficier par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Office de Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à groupes@ot-cergypontoise.fr, soit par courrier à l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise, 1 place de la piscine 95300 Pontoise en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise ET courriel du responsable du traitement des données personnelles groupes@ot-cergypontoise.fr. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 15 : ASSURANCE DES BIENS DU CLIENT

En aucun cas, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériel déposés par le client ou les participants à l'occasion de la manifestation objet de la présente réservation. Le client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les participants. Le client fera son affaire de la souscription de toute police d'assurance (dommages - responsabilité civile) qu'il jugera nécessaire. Le client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de matériels ou de bien de valeur dans la mesure où la responsabilité de l'Office de Tourisme ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vols desdits bien. Le client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire (notamment par les participants) et s'engage, en cas de dégradation des lieux fréquentés et mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état de ces lieux.

ARTICLE 16 : RECOMMANDATIONS

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible, de porter préjudice à l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin et à ses établissements partenaires fréquentés, ces derniers se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le client s'engage à faire respecter par les participants l'ensemble des consignes et règlements de l'Office de Tourisme et de ses établissements partenaires (notamment l'interdiction de fumer dans les locaux). Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation ni ne portent atteinte à la sécurité des établissements partenaires fréquents ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

Tout matériel pouvant se révéler dangereux pour les participants ou le personnel est interdit. Toute prestation pourra être interrompue en cas de non-respect des règles de sécurité de la part

des participants. Les participants devront se conformer aux instructions données par le personnel et aux règlements intérieurs en vigueur à l'Office de Tourisme et dans le lieu de la prestation, dans l'intérêt de la sécurité des prestations proposées.

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme dans les plus brefs délais par téléphone au 01 34 41 70 60 de 9h00 à 17h30. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 17 – CESSIION DU CONTRAT

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'Office de Tourisme informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme du fait de la cession du contrat.

ARTICLE 18 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.ot-cergy-pontoise.fr causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

ARTICLE 19 – ARCHIVAGE DU CONTRAT

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par l'Office de Tourisme pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'Office de Tourisme archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

ARTICLE 17 – RECLAMATIONS ET LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée, par lettre à l'Office de tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin, seul compétent pour émettre une décision sur les litiges, dans les 5 jours à compter du début de la prestation. Après avoir saisi notre Service groupes et à défaut de réponse satisfaisante du Service groupes dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Versailles pour une personne morale, et du Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation, pour une personne physique.

Forme juridique : EPIC (Etablissement public Industriel et Commercial)

Adresse : 1 place de la piscine, 95300 Pontoise

Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Assurance RCP : SMAACL Assurances, 141 rue Salvador Allende 79031 Niort Cedex 9.

N° SIRET 530 094 978 00018

APE : 7990 Z

TVA Intracommunautaire : FR 16530094978

Registre Atout France : IMO95110015

www.ot-cergy-pontoise.fr

groupe@ot-cergy-pontoise.fr

01 34 41 70 63



Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours

[Annexe 1](#) : Partie B Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans

supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS 01 44 09 25 35 info@apst.travel / www.apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS 01 44 09 25 35 info@apst.travel / www.apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

[Annexe 1](#) : Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code.

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits [Cliquez ici](#)

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Cergy-Pontoise Porte du Vexin. [code du tourisme](#)