



REPUBLIQUE FRANÇAISE

**DEPARTEMENT DE L'AUBE
ETABLISSEMENT PUBLIC ADMINISTRATIF
TROYES LA CHAMPAGNE TOURISME**

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU LUNDI 13 OCTOBRE 2025

Date de convocation et d'affichage : 06 octobre 2025

La séance, présidée par Monsieur Nicolas Honoré, Président, est ouverte à 12H35.

Sont présents :

M. Mmes HONORÉ, BILLEREY, BOISSEAU, CARON, DELAITRE, FASSAERT, HENRI, LANOUX, LASSAIGNE, LAVILLE, LEROY, OUADAH, ROBLET, SCHIAVETTI, VERNIQUET.

Sont excusés et ont donné pouvoir :

M. GACHOWSKI à M. DELAITRE
M. SEBEYRAN à M. HONORÉ

Sont excusés :

M. ARBONA
Mme BAZIN-MALGRAS
M. CERVANTES
M. CHEUTIN
M. DAVID
M. DIJON
Mme GUILLAUMET
Mme HELIOT-COURONNE
Mme JOLLIOT
M. LEPRINCE
M. MAURY

Le Conseil d'Administration a choisi comme secrétaire de séance M. Fabio Schiavetti, administrateur et comme auxiliaire de séance M. Patrice Ruelle, Directeur.

DELIBERATION N°02	CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE 2026 – SERVICE GROUPES				
RAPPORTEUR	Mr. HONORÉ				

Nombre de membres : 28		Vote			
Présents	Suffrages exprimés	Pour	Contre	Abstention	Non-participation
15	17	17			

Ce rapport est approuvé à l'unanimité des suffrages exprimés (17 Pour)

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 13 OCTOBRE 2025

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE 2026
SERVICE GROUPES

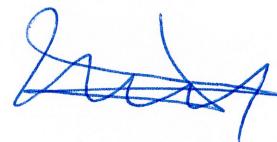
Troyes La Champagne Tourisme peut, conformément à l'article L.211-1 du Code du tourisme, commercialiser des prestations de services touristiques, outre sa mission de service public définie à l'article L.133-3 du Code du tourisme.

C'est dans ce cadre que les conditions particulières de vente doivent être approuvées. Elles concernent les visites guidées, les prestations de services et les locations notamment.

Il vous est proposé :

- d'approuver les conditions particulières de vente 2026 du service groupes de l'Etablissement Public Administratif « Troyes La Champagne Tourisme ».

Le Président



Nicolas HONORÉ

Conditions particulières de vente

Article 1 - Troyes La Champagne Tourisme (TLCT), dans le cadre du décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009, peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone géographique d'intervention conformément à ses statuts, la vente d'articles dans sa boutique (physique et dématérialisée) et toute prestation produite par ses soins.

Article 2 - Durée de la prestation : Le client signataire du présent contrat, conclu 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 – Responsabilité : TLCT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. TLCT 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.

Article 4 – Prix : Les prix sont indiqués en euros TTC.

Article 5 – Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un exemplaire du devis / contrat de vente signé par le client a été retourné à TLCT avant la date limite figurant sur le contrat. Pour les collectivités, il est impératif de transmettre préalablement un bon de commande. Le client n'ayant pas retourné le bon de commande est considéré comme ayant annulé sa commande.

Article 6 – Repas. La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 9.3 des présentes conditions. Le client doit confirmer son choix de menu au plus tard 15 jours ouvrables avant la date de la prestation. Au-delà, le prestataire se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par le client et/ou du menu fixé par le Chef.

Les allergies et restrictions alimentaires devront être communiquées à TLCT en même temps que le choix de menu, à savoir 15 jours ouvrables avant la prestation. Toutes demandes de modifications sur place ou de demandes de changements de plats se verront refusées ou majorées d'un supplément au tarif carte par personne.

Les suppléments, tels que les apéritifs, seront à régler directement le jour même au restaurateur.

Il est précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix.

Le repas du chauffeur est offert.

Article 7 – Règlement de la prestation : Le client s'engage formellement à verser le règlement total de la prestation à échéance. Aucun acompte ne sera demandé à la réservation, ni de règlement sur place avant le départ de la visite. Après l'exécution de la visite, le client recevra un titre de recettes (facture) émis par le Trésor Public. Il procèdera alors au règlement par chèque ou par virement bancaire à l'ordre du Trésor Public. Les coordonnées bancaires seront indiquées sur le titre de recette.

Article 8– Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir TLCT dans les plus brefs délais. Un retard de trente minutes sera toléré sans que la durée du contrat soit impactée. Au-delà de trente minutes, la durée de la prestation sera imputée du retard.

Article 9 : Annulation du fait du client

Article 9.1 Annulation totale d'une visite guidée

Toute annulation prévue par téléphone et par mail jusqu'à 2 jours ouvrés avant la prestation sera sans frais.

Article 9.2 – Annulation totale d'un forfait journée incluant de la restauration

L'annulation totale pour quelque raison que ce soit intervenant dans les 15 jours précédant la prestation sera facturée sauf arrangement express de la totalité des parties.

Nous vous recommandons la souscription d'un contrat d'annulation auprès d'une compagnie d'assurance en même temps que la réservation de la prestation.

Article 9.3 – Annulation partielle

En cas d'annulation partielle portant sur la diminution du nombre de participants et/ou des prestations commandées, le client a jusqu'à 2 jours ouvrés de la prestation pour modifier sans frais. Passé ce délai, toute diminution de la durée de la prestation, du nombre de participants et/ou des prestations commandées sera facturée.

Article 10 – Modification par Troyes La Champagne Tourisme d'un élément substantiel du contrat :

Si avant la date prévue du début de la prestation, TLCT se trouve contraint 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 le vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résoudre son contrat

- soit accepter la modification ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

Article 11 - Interruption de la prestation : en cas d'interruption de la prestation par le client, la prestation sera facturée.

Article 12 - Capacité : le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de visiteurs dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, TLCT peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquise à TLCT).

Article 13 – Cession du contrat par le client : l'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer TLCT de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard trente jours avant le début de la prestation.

La cession de contrat doit s'effectuer au prix convenu. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement des frais éventuels occasionnés par cette cession.

Article 14 – Assurances : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance RC. TLCT a souscrit une garantie RC Professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance agréée.

Article 15 – Litiges : toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à TLCT, par lettre, dans les trois jours à compter du début de la prestation.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de TLCT.

Article 16 – RGPD : le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de la mission confiée à TLCT et sont récoltées uniquement pour traiter la demande ou assurer l'exécution de la prestation définie au contrat. Elles sont réservées à l'usage exclusif de TLCT et de ses salariés pour la bonne exécution du contrat. Le client ne peut pas ignorer qu'elles seront potentiellement portées à la connaissance des sous-traitants, sous la responsabilité solidaire de TLCT. Le responsable de traitement est le délégué à la protection des données (DPD) du Centre de Gestion 10 mis à disposition de TLCT. Sauf si le client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnel ne seront pas utilisées à des fins publicitaires et marketing. TLCT conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 10 ans.

Le client informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et au droit à la portabilité des données à caractère personnel recueillies. Ce droit dès lors qu'il ne s'oppose pas à la finalité du traitement de la mission peut s'exercer en adressant une demande par courrier/email à TLCT ou au DPD.

Article 17 – Réclamations

Toute réclamation devra faire l'objet d'un courrier envoyé par tout moyen permettant d'en accuser réception, accompagné des pièces justificatives, dans les 10 jours après le retour du client pour un meilleur traitement du dossier. Le délai de réponse, au minimum de 30 jours, peut ensuite varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires concernés.

Après avoir saisi Troyes La Champagne Tourisme et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client ou un participant peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Modalités de saisine accessibles sur le site internet : www.mtv.travel La saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage est gratuite et peut se faire dans un délai d'un an à partir de la date de la réclamation écrite à TLCT.



Troyes La Champagne Tourisme
16, rue Aristide Briand - 10000 TROYES
Tél. +33 (0)3.25.82.62.75
Email : groupes@troyeslachampagne.com
SIRET : 200 049 039 00015 - APE : 7990Z
TVA : FR78200049039 - ROVS : IM010150002 • GF : APST • RCP : AXA