

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par la société TOURS VAL DE LOIRE TOURISME, agissant également sous la dénomination OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE, société publique locale à conseil d'administration immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 533 923 124, dont le siège social est situé 78-82 rue Bernard Palissy – C.S 54201, 37042 Tours Cedex 1 (ci-après désignée « L'Office ») **auprès de clients agissant en qualité de consommateur de voyages, de services de voyages, et d'activités de loisirs.**

L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE est titulaire d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM037120001.

Il a pour Garant pour l'exercice de son activité : APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) et comme assureur : AXA Assurances (134 boulevard Charles de Gaulle 37540 SAINT CYR SUR LOIRE / 02.47.54.51.91 / agence.viardhoudaille@axa.fr) n°5141925804.

Article 1 - Définitions

Les termes et expressions suivants auront les définitions suivantes au sein des présentes Conditions Générales :

- « **L'Office** » désigne la société qui agit en tant que vendeur et/ou revendeur de prestations auprès de clients via son site web et ses lieux d'accueil (physiques ou mobiles) ;
- « **Client(s)** » : désigne le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) une ou plusieurs Prestations ;
- « **Prestation(s)** » : désigne le(s) voyage(s), service(s) de voyage, et/ou activité(s) de loisirs dont le Client peut passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE. Ceux-ci peuvent être commandées simultanément ou individuellement par le Client et consistent, entre autres, en des séjours comprenant un hébergement, des excursions, des visites de monuments, et des activités de loisirs exécutés par un ou des Prestataires ;
- « **Voyageur(s)** » : désigne la ou les personnes qui avec le Client disposeront de l'exécution des Prestations ;
- « **Site** » : désigne le site Internet localisé à l'adresse URL www.tours-tourisme.fr sur lequel le Client peut commander les Prestations ;
- « **Prestataire(s)** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution des Prestations commandées par le Client auprès de l'Office.

Article 2 - Principes généraux

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement portées à la connaissance du Client au moment de toute commande d'une Prestation, et sont en tout état de cause,

systématiquement disponibles et consultables par le Client sur le Site ou auprès de l'Office.

En conséquence, le fait de passer commande auprès de l'Office implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales en vigueur sont celles communiquées au Client au jour de sa commande de Prestation(s). L'Office se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment, les présentes Conditions Générales. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de Prestation(s), les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Article 3 - Majorité légale et capacité

Le Client déclare être juridiquement capable de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Article 4 - Modalités de commande des Prestations

Le Client peut effectuer sa commande de Prestations sur le Site, par téléphone, par e-mail, ou directement au sein des locaux de l'Office et ses annexes selon les modalités suivantes :

4.1. Sur le Site

Le Client effectue sa commande sur le Site et selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ce dernier. Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Prestations.

Sa commande vérifiée, le Client procède à sa

validation en suivant la procédure prévue à cet effet sur le Site.

Après cette action, le client doit cocher la case pour accepter les Conditions Générales de Ventes pour pouvoir passer au règlement de la commande.

Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil. A compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve, et ;
- la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.

Une fois sa commande réalisée, une confirmation de sa commande lui est automatiquement adressée reprenant les caractéristiques de la ou des Prestation(s) commandée(s), leur prix, leurs modalités d'exécution et les éventuels bon(s) d'échange relatifs à celles-ci.

4.2. Par téléphone

Le Client effectue sa commande en contactant l'Office au numéro de téléphone prévu à cet effet, notamment celui mentionné sur le Site, et en indiquant la ou les Prestations dont il sollicite la commande.

La commande du Client sera traitée selon la procédure prévue et applicable auprès de l'Office, au moment de sa commande.

4.3. Par e-mail

Le Client effectue sa commande en contactant l'Office en lui adressant un e-mail à l'adresse prévue à cet effet, notamment celle mentionnée sur le Site, et en indiquant au sein de ce dernier la ou les Prestations dont il sollicite la commande.

Le Client peut également utiliser le formulaire de contact disponible sur le Site afin d'adresser sa demande à l'Office.

La commande du Client sera traitée selon la procédure prévue et applicable auprès de l'Office, au moment de sa commande.

4.4. Au sein des locaux de l'Office

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein de l'Office.

Article 5 - Disponibilité des Prestations

L'Office s'engage à honorer les commandes des Prestations dans la limite de leurs disponibilités.

A défaut de disponibilité de la ou des Prestations

commandées par le Client, l'Office s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone pour lui indiquer la date envisagée à laquelle la ou les Prestations concernées pourront être disponibles.

Le Client dispose alors de la faculté :

- soit de bénéficier d'une ou de Prestations de qualité et de prix équivalent à celle(s) sollicitée(s) initialement par ses soins ;
- soit de patienter jusqu'à la date de disponibilité qui lui sera précisée ;
- soit de procéder à l'annulation de sa commande pour la ou les Prestations concernée(s). Dans ce cas, l'Office remboursera le prix de la commande versé par le Client dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande.

Article 6 - Prix

La ou les Prestations commandées par le Client sont facturées par l'Office selon le tarif convenu au moment de leur commande (c'est-à-dire celui indiqué sur le Site en cas de commande sur ce dernier, ou sur le récapitulatif transmis en cas de commande par e-mail ou par téléphone, ou sur les documents remis au Client en cas de commande au sein des locaux de l'Office).

Les prix sont en euros et s'entendent toutes taxes comprises, la TVA applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

L'Office se réserve le droit de modifier sur le Site, ses catalogues ou au sein de ses locaux, ses prix de vente des Prestations à tout moment, étant précisé qu'aucune modification postérieure du prix d'une commande réalisée par un Client ne pourra être appliquée. En cas de modification, le prix applicable sera celui en vigueur au jour de la commande du Client.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Article 7 - Paiement

Le Client procède au paiement de sa commande de Prestation(s) selon les modalités prévues sur le Site en cas de commande sur ce dernier, ou sur le récapitulatif transmis en cas de commande par e-mail ou par téléphone, ou sur les documents qui lui sont remis en cas de commande au sein des locaux de l'Office.

Une fois le paiement prévu réalisé par le Client, en particulier de l'acompte le cas échéant exigé, l'Office adresse au Client une confirmation de sa commande (bon(s) d'échange envoyés par mail ou remis en main propre), sous réserve de l'encaissement effectif ou de la disponibilité effective sur le compte bancaire du prix payé, de la disponibilité des Prestations, et de sa validation effective par l'Office.

La commande est alors considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être modifiée ou remise en cause par ce dernier, sans l'accord préalable et écrit de l'Office, sous réserve des cas limitativement prévus à l'article 5 ci-dessus en cas d'indisponibilité de la ou des Prestations commandées et de l'article 9.4 ci-dessous.

A défaut de paiement du prix concerné par le Client, en particulier de l'acompte prévu, la commande ne sera pas considérée comme enregistrée.

Article 8 - Droit de rétractation

En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiels, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

La ou les Prestations commercialisées par l'Office répondant à une telle définition, le Client ne dispose pas de droit de rétractation pour la ou les Prestations commandée(s) auprès l'Office.

Article 9 – Responsabilité et Exécution des Prestations

9.1. Exécution des Activités

La ou les Prestations commandées par le Client seront exécutées par le ou les Prestataires selon les modalités définies par leurs soins et celles le cas échéant indiquées sur le Site en cas de commande sur ce dernier, sur le récapitulatif transmis en cas de commande par e-mail ou téléphone, ou sur les documents remis au Client en cas de commande dans les locaux de l'Office.

Pour les besoins de l'exécution de la ou des Prestations commandées par le Client, l'Office pourra directement remettre au Client un ou des « bons d'échange » à présenter au(x) Prestataire(s) concerné(s), ou lui adresser un e-mail comprenant le(s) bon(s) concerné(s) à télécharger ou imprimer.

L'absence de présentation du ou des bons concernés par le Client pourra entraîner le refus d'exécution par le ou les Prestataires de la ou des Prestations commandées, l'Office déclinant toute responsabilité dans ce cas.

Le descriptif sur le Site, ou sur les documents qui lui sont remis suite à sa commande par l'Office, de la ou des Prestations commandées par le Client, complété par les dispositions des présentes Conditions Générales constituent l'information préalable prévue par l'article R 211-4 du Code du Tourisme lorsqu'elles consistent en un voyage au forfait ou un service de voyage au sein de ce Code.

Le Client et/ou le(s) Voyageur(s) informeront l'Office dans les meilleurs délais selon les

circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des Prestations.

Sauf information contraire, le prix de la ou des Prestations n'inclut pas l'acheminement du Client ou du ou des Voyageurs jusqu'au lieu de leur exécution (ex : frais de transport jusqu'au lieu fixés du début d'exécution des Prestations).

9.2. Responsabilité des Prestations consistant en un forfait touristique et des services de voyage au sens du Code du Tourisme :

Conformément à l'activité L.211-16 du Code du Tourisme, lorsque la ou les Prestations commandées par le Client consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, l'Office sera responsable de leur exécution, même si elles sont exécutées par un ou plusieurs Prestataires, sans préjudice de son droit de recours contre le ou les Prestataires concernés.

Lorsque les Prestations constituent en une Prestation de voyage liée, conformément à l'article L.211-3 du Code du tourisme, le Client/les Voyageurs ne bénéficieront d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits touristiques. Ils disposeront en revanche d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article L.211-18 du Code du tourisme.

9.3. Responsabilité et exécution des Activités autres qu'un forfait touristique et des services de voyage

Lorsque la Prestation ou les Prestations du Client ne consistent pas en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du Code de tourisme, l'Office intervient comme un intermédiaire dans la commercialisation de la ou des Prestations concernées pour le Prestataire ou les Prestataires qui se chargeront de leur exécution.

La responsabilité de l'Office ne pourra être recherchée qu'en cas de faute qui lui serait imputable.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'Office serait engagée, l'Office sera responsable que des dommages subis par le Client conformément aux règles de responsabilité en vigueur, pour autant que le Client rapporte la preuve que le manquement ou la faute de l'Office est la cause de ce préjudice.

L'Office décline en tout état de cause toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable, sauf disposition légale impérative contraire, de tous dommages subis par le Client et qui seraient imputables à son propre fait ou à sa négligence, ou qui résulteraient du fait d'une utilisation non-conforme à leur destination ou aux règles de l'art par le Client des matériels le cas échéant mis à sa disposition lors de la Prestation ou des Prestations concernées, ainsi que des dommages qui pourraient être causés par le Client et les personnes sous sa garde à des tiers lors de leur



exécution.

9.4. Dispositions spécifiques pour l'exécution des Prestations consistant en un forfait touristique ou des services de voyage au sens du Code du Tourisme

Conformément à l'article L.211-14 du Code de Tourisme, lorsque l'Activité ou les Activités consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, le Client ou le(s) Voyageur(s) peut (peuvent) résilier la Prestation ou les Prestations commandées à tout moment selon les modalités suivantes :

- Réservation d'une Prestation d'hébergement (hors campings) réalisée plus de 72 heures avant la date d'arrivée prévue chez le Prestataire
Le délai d'annulation sans frais est de 72 heures avant la date d'arrivée chez le Prestataire.
Le point de départ pour le calcul de ce délai de 72 heures est fixé à midi (12 h) au jour prévu de l'arrivée du Client chez le Prestataire pour l'exécution de la Prestation d'hébergement.
Passé ce délai de 72 h, le montant de la première nuit par chambre/appartement réservé(e) sera maintenu en débit.
- Réservation d'une Prestation d'hébergement (hors campings) réalisée moins de 72 h avant la date d'arrivée prévue chez le Prestataire
Toute annulation entraînera des frais équivalant au prix TTC de la première nuit par chambre / hébergement(s) réservé(e).
- Réservation d'une Prestation dite « offre tarifaire de première minute ou dernière minute »
Les réservations effectuées dans le cadre d'une offre promotionnelle spéciale (réduction tarifaire ou autre avantage Client) dite de « première minute » ou « dernière minute » sont non annulables, non modifiables, non remboursables.
Ces conditions particulières sont mentionnées au moment de la commande du Client et sont consultables sur le Site en cliquant sur « modalités et conditions » avant de valider sa commande.
- Réservation d'une Prestation dite « non annulable et/non remboursable »
Dans le cas d'une Prestation dite « non remboursable et/ou non annulable », les réservations ne pourront faire l'objet d'une annulation et/ou d'un remboursement. Ces conditions particulières sont mentionnées dans le descriptif de la prestation au moment de la commande du client.
- Réservation par un Client sur le Site dans le cadre d'une excursion ou d'un package « individuel »
Pour les Prestations portant sur une excursion ou un package individuel (sauf mention contraire indiquée sur l'offre), en cas d'annulation moins de 72 heures avant la date et l'heure d'exécution de la Prestation, le montant

total de cette dernière sera retenu. Dans le cas d'une Prestation dite « non remboursable et/ou non annulable », les réservations ne pourront faire l'objet d'une annulation et/ou d'un remboursement. Ces conditions particulières sont mentionnées dans le descriptif de la prestation au moment de la commande du client.

- Conditions d'annulation pour Prestations auprès d'un camping
 - annulation des Prestations intervenant plus de 30 jours avant la date de leur exécution : le prix de la Prestation est remboursé au Client ;
 - annulation de la Prestation entre 30 jours et plus de 3 jours avant la date de leur exécution : des frais d'annulation représentant 30 % du montant des Prestations seront appliqués au Client ;
 - annulation moins de 3 jours avant la date de leur exécution : l'intégralité du prix des Prestations restera acquis.
 - Prestation portant sur des visites guidées, de la billetterie et des services touristiques
Pour les entrées au sein des sites touristiques, les billets (physiques et/ou dématérialisés) ne sont plus valables en dehors de la date indiquée sur ces derniers. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables. Pour les visites guidées, le nombre de places étant limité sur chacune des visites, les billets édités ne sont ni repris ni échangés. Pour la billetterie des concerts/spectacles/excursions, les billets ne sont ni repris, ni échangés.
- Par ailleurs, en application de ce même article, si la Prestation ou les Prestations sont subordonnées à un nombre minimal de participants, tel qu'indiqué sur le Site lors de sa commande par le Client, ou les documents qui lui ont été transmis et/ou remis, et que ce nombre minimal n'est pas atteint, l'Office pourra procéder à leur annulation selon les modalités suivantes :
- 20 (vingt) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution dépasse six ours
 - 7 (sept) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution est de deux à six jours ;
 - 48 (quarante-huit) heures avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution ne dure pas plus de deux jours.

Le Client et/ou le(s) Voyageur(s) ont le droit de procéder à la résiliation de la Prestation ou des Prestations, et à obtenir leur remboursement sans dédommagement supplémentaire, si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des

conséquences importantes sur leur exécution.

De même, si l'Office est empêché d'exécuter la Prestation ou les Prestations en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il est en droit de le notifier au Client et de procéder à leur résiliation dans les meilleurs délais.

Conformément à l'article L.211-11 du Code de Tourisme, le Client peut moyennant un préavis raisonnable adressé à l'Office avant le début de l'exécution de la Prestation ou des Prestations, céder le contrat issu de sa commande et des présentes Conditions Générales, à une personne satisfaisant les conditions applicables à ce dernier. Le Client et la personne à laquelle il cédera dans ce cas le contrat seront solidairement responsables du paiement du solde de prix de la Prestation ou des Prestations restant le cas échéant dû, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts éventuels supplémentaires occasionnés par cette cession.

Lorsqu'avant l'exécution de la Prestation ou des Prestations, le respect d'un élément essentiel de ces dernières (ou cette dernière) est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'Office, ce dernier en avertira dans les meilleurs délais le Client et l'informerá de la faculté dont il disposera en application de l'article L.211-13 du Code de tourisme, de résoudre sans frais le contrat issu de sa commande et des présentes Conditions Générales pour la Prestation ou les Prestations concernée(s), soit d'accepter la modification le cas échéant proposée par l'Office.

Article 10 - Données personnelles - Cookies

Dans le cadre de la passation et de l'exécution de ses commandes de Prestations, le Client est amené à fournir des informations à caractère personnel à l'Office.

L'Office est le responsable du traitement des données personnelles ainsi communiquées par le Client.

La collecte de ces données est en premier lieu utilisée par l'Office pour le traitement et le suivi des commandes des Prestations du Client, et le cas échéant, la gestion de son compte Client sur le Site.

Ces données sont à destination de l'Office, et peuvent être transmises à des tiers auxquels l'Office a recours pour le traitement et l'exécution des commandes et des Prestations, en particulier les Prestataires pour la gestion de la relation commerciale avec le Client, ou pour l'hébergement technique du Site.

Certaines des données ainsi collectées sont en second lieu susceptibles d'être utilisées par l'Office pour adresser au Client des offres commerciales, s'il l'a accepté lors du recueil de ses données.

Dans tous les cas, le Client conserve la faculté de s'opposer à la poursuite de l'utilisation de ses

données à des fins de prospection commerciale par l'Office en lui adressant directement une décision en ce sens aux coordonnées indiquées sur les offres qui lui sont communiquées.

L'Office s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment à assurer leur sécurité.

À ce titre, l'Office informe le Client qu'il dispose, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'effacement, et de portabilité des données le concernant.

Le Client peut exercer l'un ou l'autre de ces droits en adressant une demande en ce sens auprès de L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE à l'adresse suivante : 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours ou par e-mail : info@tours-tourisme.fr.

Le Site peut utiliser des « cookies », qui sont des petits fichiers texte contenant des informations propres au Client du Site et stockés sur le disque dur du Client et pouvant être lus seulement par le serveur qui l'a fourni. L'Office fait usage des « cookies », dans le but d'optimiser la consultation du Site, ce que le Client déclare accepter.

Si le Client ne souhaite pas que cette technologie soit utilisée, il lui est possible de désactiver cette fonction dans son logiciel de navigation, tout en conservant un accès au Site.

L'Office s'engage à conserver les données personnelles qu'il pourra ainsi collecter sur le Client pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.

Pour plus d'informations relatives aux données collectées le concernant par l'Office sur le Site, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité disponible sur le Site.

Article 11 - Convention de preuve

Les actions réalisées par le Client sur le Site, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions Générales ou ils procèdent à la commande de Prestations sur ce dernier, sont assimilées à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du Code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-2 et suivants du Code civil.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client accepte que les éléments d'horodatage mis en œuvre, les procédés du Site par lesquels il exprime son consentement (ex : en cochant les cases correspondantes), et de manière générale, l'ensemble des éléments créés et/ou échangés sur le Site (ex : la preuve des connexions, les enregistrements informatiques et autres éléments d'identification), ainsi que les e-mails échangés avec l'Office, soient admissibles devant les Tribunaux et

fassent preuve des données, des éléments et des signatures, qu'ils matérialisent, qu'ils contiennent, et/ou qu'ils expriment.

Article 12 - Archivage

Les contrats issus des commandes de Prestations et des présentes Conditions Générales font l'objet d'un archivage informatique par l'Office.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, les contrats portant sur des commandes de Prestations conclues sur le Site, par e-mail ou par téléphone, d'une somme égale ou supérieure à 120 €, sont conservés pendant un délai de 10 ans à compter de l'exécution de la ou des Prestations concernées.

Le Client peut y avoir accès à tout moment s'il en fait la demande par écrit. Dans cette hypothèse, l'Office fera son possible pour communiquer une copie contrat concerné au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande.

Article 13 - Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales et les commandes de Prestation(s) par le Client sont soumises à la loi française.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait avec l'Office.

A cet effet, le Client peut recourir au service du médiateur suivant désigné par l'Office : Médiation Tourisme Voyages (MTV) - www.mtv.travel - 01.42.67.96.68.

Pour recourir à cette procédure de médiation, le Client doit au préalable adresser sa réclamation à l'Office par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Office par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un

tribunal ;

- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Office ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, pour les commandes de Prestation(s) réalisées sur le Site, par e-mail ou par téléphone, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation le Client a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Le litige pourra également être porté directement ou à défaut de résolution dans le cadre de la médiation, devant le Tribunal compétent en application des règles de compétence en vigueur.

Article 14 – Formulaire d'informations standard au titre du Code du tourisme

14.1 Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait au sens de l'article L.211-2 II du Code du tourisme

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 bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme.

L'Office sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office 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 elle deviendrait insolvable. Droits essentiels au titre de 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 et sous réserve d'acceptation

expresse par l'Office et/ou le Prestataire.

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 a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel), si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [en cliquant ici](#).

14.2 Formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du Code de tourisme

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du tourisme. L'Office et le Prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

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 a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST (15 avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office. Vous pouvez consulter le Code du tourisme [en cliquant ici](#).

14.3 Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du Code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office, vous ne bénéficiez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite du site Internet de l'Office, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [\[Protection insolvabilité\]](#).

14.4 Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du Code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de

voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office, vous ne disposez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Vous pouvez prendre contact avec cette entité « APST » (15 avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) si les services de voyage vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036242695

14.5 Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du Code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via des liens fournis en ce sens par l'Office, vous ne disposez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

L'Office ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, vous pouvez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de l'Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été

exécutés en raison de son insolvabilité. Il est noté qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [[Protection insolvabilité](#)].

Article 15 : Mentions légales du Site

Identification de la société éditrice du Site : TOURS VAL DE LOIRE TOURISME (OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE).

Société Publique Locale

Capital social de l'entreprise : 330.000 €

Numéro de SIRET : 53392312400010

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 42533923124

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter l'Office aux coordonnées suivantes : info@tours-tourisme.fr / 02 47 70 37 37.

Le Directeur de la publication du Site est Henri POIGNET en qualité de Directeur Général de TOURS VAL DE LOIRE TOURISME (Office de Tourisme & des Congrès Tours Val de Loire)

Le site est hébergé par :

AGANCE SOIXANTE SEIZE, 21 rue des filles du calvaire 75003 Paris - France

<https://soixanteseize.com/>

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par la société **TOURS VAL DE LOIRE TOURISME**, agissant également sous la dénomination **OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE**, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 533 923 124, dont le siège social est situé 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours (ci-après désignée « **l'Office** ») auprès de clients agissant en qualité de consommateur (ci-après désignés « le(s) Client(s) ») de produits (ex : livres, articles souvenirs, etc....) ainsi que de tickets d'entrée pour la visite de lieux sur le site Internet localisé à l'adresse URL <https://www.tours-tourisme.fr> édité par ses soins.

Il a pour Garant pour l'exercice de son activité : APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) et comme assureur : AXA Assurances (134 boulevard Charles de Gaulle 37540 SAINT CYR SUR LOIRE / 02.47.54.51.91 / agence.viardhoudaille@axa.fr) n°5141925804.

Article 1 – Définitions

Les termes et expressions suivants auront les définitions suivantes au sein des présentes Conditions Générales :

- « **Client(s)** » : désigne le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) un ou plusieurs Produits et/ou Billets sur le Site ;
- « **Produit(s)** » : désigne les produits tels que les livres, articles souvenirs proposés à la vente aux Clients sur le Site ;
- « **Billet(s)** » : désigne les tickets d'entrée pour la visite de lieux proposés à la vente aux Clients sur le Site ;
- « **Site** » : désigne le site Internet localisé à l'adresse URL www.tours-tourisme.fr sur lequel le Client peut commander le(s) Produit(s) et/ou Billet(s) ;
- « **L'Office** » désigne la société qui agit en tant que vendeur et/ou revendeur de prestations auprès de clients via son site web et ses lieux d'accueil (physique où mobile).

Article 2 - Principes généraux

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement accessibles par le Client sur le Site avant toute commande et au moment de l'enregistrement de sa commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les dispositions suivantes avant de

passer commande de Produits et/ou de Billets en cochant la case « J'ai lu les Conditions Générales et les accepte sans réserve ». En conséquence, le fait de passer commande sur le Site implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales.

Les Conditions Générales en vigueur sont celles mises en ligne sur le Site au jour de sa commande de Produits et/ou de Billets. L'Office se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de Produits et/ou de Billets, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Article 3 – Majorité légale et capacité

Le Client déclare être juridiquement capable de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Article 4 – Compte client

Pour passer commande sur le Site, le Client doit être titulaire d'un Compte client.



La création de son Compte par le Client peut être réalisée en cliquant sur l'onglet « Créer mon compte » prévu à cet effet sur le Site ou au plus tard lors de la première commande passée sur le Site.

Pour la création de son compte, il est notamment demandé au Client d'indiquer :

- une adresse e-mail à titre d'identifiant et un mot de passe. Ces deux éléments qui lui sont personnels devront être renseignés par le Client lors de chaque connexion à son Compte client ;
- ses nom et prénom, date de naissance, adresse postale complète (numéro de rue, rue, code postal, ville et département - pays), adresse e-mail, et numéro de téléphone (mobile ou fixe).

À l'issue de la création de son compte, un e-mail de confirmation peut être envoyé au Client sur l'adresse e-mail qu'il aura préalablement indiquée.

Le Client peut mettre à jour les informations le concernant en se connectant sur son Compte Client, et est seul responsable des mises à jour qu'il peut réaliser ainsi que des conséquences de la communication d'informations erronées le concernant, notamment sur l'exécution de sa commande (ex : une livraison impossible).

Le Client peut à tout moment et sans motif demander la désactivation de son compte :

- soit en adressant un courrier à l'adresse suivante : L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRÈS TOURS VAL DE LOIRE – 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : info@tours-tourisme.fr

L'Office s'engage à désactiver le compte du Client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande du Client en ce sens.

Article 5 – Commande de Produit(s) et/ou de Billet(s) sur le Site

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Produits et/ou de Billets proposé sur le Site et selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ce dernier.

Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Produits et/ou des Billets.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier les Produits et/ou Billets commandés et le prix total de sa commande à travers un écran récapitulatif. Il peut, le cas échéant, modifier cette commande.

Sa commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en suivant la procédure prévue à cet effet sur le Site. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil.

À compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve, et ;
- la commande est considérée comme définitive de la part d'un Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.

Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière.

Dans les 5 jours ouvrés suivants la confirmation de sa commande par le Client, l'Office procède à sa vérification, et si celle-ci est validée, adresse au Client une confirmation reprenant les caractéristiques de cette dernière (Produits et/ou Billets commandés, prix, modalités de livraison, etc.).

À ce titre, pour les Billets, une commande d'un Client est limitée aux stocks disponibles. À défaut, l'Office pourra refuser la commande du Client.

Article 6 – Disponibilité des Produits et Billets

L'Office s'engage à honorer les commandes en ligne dans la limite des stocks disponibles de Produits et/ou des Billets.

À défaut de disponibilité des Produits et/ou des Billets commandés, l'Office s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone pour lui indiquer le délai envisagé



dans lequel le(s) Produit(s) et/ou le(s) Billet(s) concerné(s) pourra/pourront être disponible(s).

Le Client dispose alors de la faculté :

- soit d'être livré d'un Produit et/ou d'un Billet de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles ;
- soit de patienter jusqu'à la date de livraison dont le délai lui sera précisé ;
- soit de procéder à l'annulation de sa commande pour le(s) Produit(s) et/ou Billet(s) concerné(s). Dans ce cas, l'Office rembourse le prix de la commande versé par le Client dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande.

Article 7 - Prix

Les Produits et/ou les Billets sont facturés selon le tarif en vigueur mentionné sur le Site au jour de leur commande par le Client. Les prix sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises, la TVA le cas échéant applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

Sauf disposition contraire sur le Site, les frais de livraison des Produits et/ou des Billets sont facturés en supplément de leur prix et sont clairement indiqués avant la validation de sa commande par le Client.

L'Office se réserve le droit de modifier sur le Site ses prix de vente des Produits et/ou des Billets à tout moment, étant précisé qu'aucune modification postérieure du prix d'une commande réalisée par un Client ne pourra être appliquée. En cas de modification, le prix applicable sera celui en vigueur au jour de la commande du Client.

Le prix des Produits et/ou des Billets est en tout état de cause indiqué à la fin de la commande en ligne sur le Site, avant sa validation finale et son paiement par le Client.

L'obligation de payer est remplie dans la mesure où les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client renvoyé vers le Site pour passer le cas échéant une nouvelle commande.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Article 8 - Paiement

Le Client procède au paiement de sa commande par carte bancaire en ligne sur le Site à la commande du ou des Produits et/ou Billets concernés selon la procédure prévue à cet effet.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : Carte Bleue, Carte VISA et Carte MASTERCARD.

Le Client fournit le numéro à 16 chiffres de sa carte bancaire associé à sa date d'expiration ainsi que les trois derniers chiffres du cryptogramme figurant au verso de sa carte bancaire.

Lorsque les coordonnées bancaires sont validées, le gestionnaire de télépaiement sécurisé adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire.

Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique. Le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de cette commande.

La validation de sa commande par le Client au moyen de son paiement génère automatiquement une facture.

Ladite facture est adressée au Client par courrier électronique à l'adresse email indiquée lors de sa commande.

Article 9 – Livraison des Produits et/ou Billets

La commande du Client sera livrée au lieu qu'il aura indiqué au cours du processus de commande et selon le mode de livraison qu'il a choisi.

Sauf indication contraire sur le Site et sous réserve de la validation et de la disponibilité de la commande du Client, les Produits et/ou les Billets seront expédiés pour leur livraison dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la validation du paiement de sa commande par le Client sur le Site.



L'Office ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de retard et/ou de non livraison du fait d'une adresse fautive ou erronée ou à laquelle la livraison s'avèrerait être impossible.

A défaut de livraison des Produits et/ou des Billets par l'Office dans le délai indiqué lors de sa commande par le Client sur le Site, le Client pourra mettre en demeure l'Office, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'Office dans ce nouveau délai, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par l'Office de cette lettre, sauf s'il s'est exécuté entre temps, et les sommes versées par le Client lui seront alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Dans l'hypothèse où aucun délai de livraison n'aurait été indiqué par l'Office lors de sa commande par le Client sur le Site, en cas de défaut de livraison par l'Office au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client pourra mettre en demeure l'Office, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'Office dans ce nouveau délai, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par l'Office de cette lettre, sauf s'il s'est exécuté entre temps, et les sommes versées par le Client lui seront alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Le Client est invité à vérifier l'état des Produits et/ou des Billets au jour de leur réception, et à formuler toute contestation, réserve ou refus sur le bon de livraison du transporteur, en précisant le motif de la réserve formulée (ex : carton d'emballage endommagé, produit cassé).

Dans le cas de Billets dématérialisés (sous forme de QR Code ou de code barre), ils seront envoyés par e-mail le jour même à l'adresse indiquée au moment de la commande.

En cas d'anomalie constatée lors de la livraison, le Client pourra prendre contact avec l'Office.

Article 10 – Utilisation des Billets par le Client

Les Billets accordent au Client un droit d'entrée pour le(s) lieu(s) désigné(s) sur ces derniers. Les billets sont soumis à une durée de validité définie et indiquée sur ceux-ci qu'ils s'agissent de Billets physiques ou dématérialisés, ainsi que lors de la commande du Client sur le Site. Le Client est seul responsable de l'utilisation des Billets dans le respect de leur durée de validité.

Dans le cas où la durée de validité des Billets est arrivée à expiration et que ces derniers ne sont plus par conséquent utilisables, il appartient au Client de procéder à une nouvelle commande de Billets.

Dans le cas de l'achat de Billet(s) dématérialisé(s), le Client doit au préalable s'assurer de pouvoir les recevoir par mail et de pouvoir les présenter aux personnes concernées sur le(s) site(s) pour lequel/lesquels il a acheté un/des Billets. L'Office de ne saurait être tenu pour responsable d'un achat de Billets que le Client ne serait pas en capacité de présenter sur le site concerné.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu auquel le ou les Billets du Client lui accordent l'accès, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra lui être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le ou les Billets si ceux-ci sont nominatifs.

L'accès par le Client au lieu auquel son ou ses Billets lui donnent accès est soumis aux conditions du lieu concerné, notamment ses heures d'ouverture et les règles à respecter.

L'Office invite le Client à vérifier préalablement, les règles et conditions applicables sur le lieu auquel son ou ses Billets lui donnent accès.

Article 11 – Droit de rétractation



11.1. Pour les Produits

En application des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception des Produits commandés.

Toutefois, certains Produits ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation, notamment, selon les dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)

(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. (...) ».

Lorsque le Client dispose de son droit de rétractation, il l'exerce en adressant à l'Office, dans le délai indiqué ci-avant, une déclaration dénuée d'ambiguïté précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation communiqué par l'Office suite à sa commande.

Le Client doit retourner les Produits à l'Office, dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y compris la notice) et les cadeaux éventuellement offerts, accompagnés d'un double de la facture. Seuls les risques et frais de retour des produits restent à la charge du Client.

Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des Produits ne sont pas respectées, l'Office pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des Produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des Produits éventuellement dégradés.

L'Office s'engage à rembourser le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du Client ou du formulaire type. Néanmoins, l'Office est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits.

Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du Client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

11.2. Absence de droit de rétractation pour les Billets

En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, *« le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiels, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

Les Billets ayant pour objet la fourniture au Client d'un accès à un lieu selon une période déterminée, ceux-ci ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

11.3. Absence de droit de rétractation pour les Produits « audiovisuel »

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, *« le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

9° De Fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ».

11.4. Absence de droit de rétractation pour les Produits de gastronomie (périssables)

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, *« le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

4° De Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. »

Article 12 – Responsabilité - Garanties

Concernant les Produits fournis aux Clients, l'Office est tenu aux garanties légales en vigueur à savoir, la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil.



Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du ou des Produits pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du ou des Produits. L'Office peut néanmoins ne pas procéder selon le choix du Client lorsque ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du ou des Produits ou de l'importance du défaut ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du ou des Produits durant vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du ou des Produits.

Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord auprès de l'Office. Il donnera lieu à la réparation ou au remplacement du ou des Produits concernés, après vérification qualitative et quantitative du ou des Produits retournés. Les frais et risques du retour demeurent à la charge du Client si la non-conformité n'est pas avérée.

Les Produits doivent être renvoyés par le Client dans la mesure du possible dans leur emballage d'origine, et accompagnés d'une copie la facture d'achat correspondante.

De manière générale, la responsabilité de l'Office ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part. Dans une telle hypothèse, sa responsabilité est limitée aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subi à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte à l'image, ...etc.

En tout état de cause, l'Office décline toute responsabilité du fait notamment :

- de l'usure normale des Produits, notamment liée à leur utilisation ;
- de l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le ou les Produits sont destinés ;
- des dommages consécutifs aux modifications des Produits ;
- des dommages résultant d'un manquement aux recommandations d'usage des Produits

- mentionnées sur le descriptif pouvant accompagné les Produits ;
- des actes malveillants du Client ou de tiers.

Enfin, l'Office ne saurait être tenue responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site.

La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, l'Office ne saurait être déclarée responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

Article 13 – Données personnelles - Cookies

Dans le cadre de la création de son Compte Client sur le Site, ainsi que l'enregistrement et l'exécution de ses commandes de Produits et/ou de Billets, le Client est amené à fournir des informations à caractère personnel à l'Office.

L'Office est le responsable du traitement des données personnelles ainsi communiquées par le Client.

La collecte de ces données est en premier lieu utilisée par l'Office pour le traitement et le suivi des commandes de Produits et/ou de Billets du Client, et la gestion du Compte Client sur le Site.

Ces données sont à destination de l'Office, et peuvent être transmises à des prestataires auxquels l'Office a recours pour le traitement des commandes, leur service après-vente, pour la gestion de la relation commerciale avec le Client, ou pour l'hébergement technique du Site.

Certaines des données ainsi collectées sont en second lieu susceptibles d'être utilisées par l'Office pour adresser au Client des offres commerciales, s'il l'a accepté lors du recueil de ses données en cliquant sur la case prévue à cet effet sur le Site.

Dans tous les cas, le Client conserve la faculté de s'opposer à la poursuite de l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par l'Office en lui adressant directement une



décision en ce sens aux coordonnées indiquées sur les offres qui lui sont communiquées.

L'Office s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment à assurer leur sécurité.

A ce titre, l'Office informe le Client qu'il dispose, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'effacement, et de portabilité des données le concernant.

L'Acheteur peut exercer l'un ou l'autre de ces droits en adressant une demande en ce sens auprès de L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE à l'adresse suivante : 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours ou par e-mail : info@tours-tourisme.fr

Certaines pages du Site peuvent utiliser des « cookies », qui sont des petits fichiers texte contenant des informations propres au Client du Site et stockés sur le disque dur du Client et pouvant être lus seulement par le serveur qui l'a fourni. L'Office fait un usage limité des « cookies », dans le but d'optimiser la consultation du Site, ce que le Client déclare accepter.

Si le Client ne souhaite pas que cette technologie soit utilisée, il lui est possible de désactiver cette fonction dans son logiciel de navigation, tout en conservant un accès au Site.

L'Office s'engage à conserver les données personnelles qu'elle pourra ainsi collecter sur le Client pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.

Pour plus d'informations relatives aux données collectées le concernant par l'Office, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité disponible sur le Site.

Article 14 – Convention de preuve

Les actions réalisées par le Client sur le Site, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions Générales ou ils procèdent à la commande de Produits, sont assimilées à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du Code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-2 et suivants du Code civil.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client accepte que les éléments d'horodatage mis en œuvre, les procédés du Site par lesquels il exprime son consentement (ex : en cochant les cases correspondantes), et de manière générale, l'ensemble des éléments créés et/ou échangés sur le Site (ex : la preuve des connexions, les enregistrements informatiques et autres éléments d'indentification), soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données, des éléments et des signatures, qu'ils matérialisent, qu'ils contiennent, et/ou qu'ils expriment.

Article 15 – Archivage

Les contrats issus des commandes de Produits et/ou de Billets sur le Site et des présentes Conditions Générales font l'objet d'un archivage informatique par l'Office.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, les contrats portant sur des commandes sur le Site d'une somme égale ou supérieure à 120 € sont conservés pendant un délai de 10 ans à compter de la livraison auprès du Client du ou des Produits objet de la commande concernée.

Le Client peut y avoir accès à tout moment s'il en fait la demande par écrit auprès de l'Office. Dans cette hypothèse, l'Office fera son possible pour communiquer une copie du contrat concerné au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande.

Article 16 – Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales, les commandes de Produits et/ou de Billets réalisées sur le Site qu'elles régissent et l'utilisation de ce dernier par le Client sont soumises à la loi française.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait l'Office.

A cet effet, le Client peut recourir au service du médiateur suivant désigné par l'Office : Médiation Tourisme Voyages - (MTV) - www.mtv.travel - 01.42.67.96.68.

Pour recourir à cette procédure de médiation, le Client doit au préalable adresser sa réclamation à l'Office par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Office par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Office,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation le Client a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR3>

Le litige pourra également être porté directement ou à défaut de résolution dans le cadre de la médiation, devant le Tribunal compétent en application des règles de compétence en vigueur.

Article 17 – Mentions obligatoires à destination des Clients consommateurs

En application de l'article L.217-15 du Code de la consommation, sont reproduits ci-après les articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code civil, dispositions dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 18 : Mentions légales

Identification de la société éditrice du Site : TOURS VAL DE LOIRE TOURISME (OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE).

Capital social de l'entreprise : 330.000 €
Numéro de SIRET : 53392312400010
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 42533923124

Pour toute question ou réclamation relative aux Produits, à sa commande, à ses données personnelles, à son droit de rétractation, à l'application de la garantie des Produits, le Client peut contacter l'Office aux coordonnées suivantes : e-mail info@tours-tourisme.fr / téléphone : 02 47 70 37 37.

Le Directeur de la publication du Site est Henri POIGNET en qualité de Directeur Général de Tours Val de Loire Tourisme (OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS VAL DE LOIRE).

Le Site est hébergé par la société

AGENCE SOIXANTE-SEIZE
21 rue des Filles du Calvaire
75003 Paris - France
<https://soixanteseize.com/>



À l'attention de l'**Office de Tourisme & des Congrès Tours Val de Loire**

78-82 rue Bernard Palissy

CS 54201 – 37000 TOURS

02.47.70.37.37

info@tours-tourisme.fr

(*) Rayez la mention inutile.

Date :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) /reçu le (*) :

Numéro de commande/dossier :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Extrait des Conditions Générales de Vente « Boutique en ligne »

Article 11 – Droit de rétractation

11.1. Pour les Produits

En application des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception des Produits commandés.

Toutefois, certains Produits ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation, notamment, selon les dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)

(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. (...) ».

Lorsque le Client dispose de son droit de rétractation, il l'exerce en adressant à l'Office, dans le délai indiqué ci-avant, une déclaration dénuée d'ambiguïté précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation communiqué par l'Office suite à sa commande.

Le Client doit retourner les Produits à l'Office, dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y compris la notice) et les cadeaux éventuellement offerts, accompagnés d'un double de la facture. Seuls les risques et frais de retour des produits restent à la charge du Client.

Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des Produits ne sont pas respectées, l'Office pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des Produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des Produits éventuellement dégradés.

L'Office s'engage à rembourser le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du Client ou du formulaire type. Néanmoins, l'Office est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits. Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du Client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

11.2. Absence de droit de rétractation pour les Billets (physiques et/ou dématérialisés)

En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiels, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. » Les Billets ayant pour objet la fourniture au Client d'un accès à un lieu selon une période déterminée, ceux-ci ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

11.3. Absence de droit de rétractation pour les Produits « audiovisuel »

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

9° De Fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ».

11.4. Absence de droit de rétractation pour les Produits de gastronomie (périssables)

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

4° De Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. »

Source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397?xtor=EPR-124>
Vérifié le 04 décembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)