

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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE** ») 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 www.tours-tourisme.fr/boutique 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/boutique sur lequel le Client peut commander le(s) Produit(s) et/ou Billet(s).

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 : OFFICE DE TOURISME 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 cliquant sur le bouton « VALIDER », « COMMANDER » ou « CONFIRMER » et 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.

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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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.).

A ce titre, pour les Billets, une commande d'un Client est limitée aux stocks disponibles. A défaut, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE pourra refuser la commande du Client.

Article 6 – Disponibilité des Produits et Billets

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE s'engage à honorer les commandes en ligne dans la limite des stocks disponibles de Produits et/ou des Billets.

A défaut de disponibilité des Produits et/ou des Billets commandés, L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE remboursera 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE dans le délai indiqué lors de sa commande par le Client sur le Site, le Client pourra mettre en demeure l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE lors de sa commande par le Client sur le Site, en cas de défaut de livraison par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client pourra mettre en demeure l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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).

En cas d'anomalie constatée lors de la livraison, le Client pourra prendre contact avec l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

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 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.

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

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 les Billets du Client lui accordent l'accès est soumis aux conditions du lieu concerné, notamment ses heures d'ouverture et les règles à respecter.

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE invite le Client à vérifier avant l'accès au lieu auquel il a accès avec les Billets, les règles et conditions applicables à ce dernier.

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE suite à sa commande.

Le Client doit retourner les Produits à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE est tenu concernant les Produits fournis aux Clients 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 exprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE. 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 accompagner les Produits ;
- des actes malveillants du Client ou de tiers.

Enfin, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, et peuvent être transmises à des prestataires auxquels l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE en lui adressant directement une décision en ce sens aux coordonnées indiquées sur les offres qui lui sont communiquées.

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment à assurer leur sécurité.

A ce titre, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE. Dans cette hypothèse, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 avec l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

A cet effet, le Client peut recourir au service du médiateur suivant désigné par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE : 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE,
- 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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 l'OFFICE DE TOURISME 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/>



**OFFICE DE TOURISME
TOURS LOIRE VALLEY**

**FORMULAIRE DE RETRACTATION
ACHAT A DISTANCE**

www.tours-tourisme.fr/boutique

À l'attention de l'**Office de Tourisme 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 (*) :

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. (...). ».

**FORMULAIRE DE RETRACTATION
ACHAT A DISTANCE**

www.tours-tourisme.fr/boutique

Lorsque le Client dispose de son droit de rétractation, il l'exerce en adressant à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE suite à sa commande.

Le Client doit retourner les Produits à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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. »