

1. Préambule

Vous utilisez le service de billetterie de l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray. Les conditions générales de vente (CGV) qui s'appliquent à ce service de ventes et de réservation de billetterie sont celles de l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray.

Les présentes CGV définissent les modalités de vente par l'EPIC « Office de tourisme communautaire de Touraine-Est Vallées » agissant également sous la dénomination OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAIN VAL DE LOIRE, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 834 893 935, dont le siège social est situé 48 rue de la Frelonnerie 37270 MONTLOUIS-SUR-LOIRE (ci-après désignée « L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAIN VAL DE LOIRE ») auprès de clients agissant en qualité de consommateur de voyages, et d'activités de loisirs.

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAIN VAL DE LOIRE est titulaire d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM037 190003.

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 : **SMACL ASSURANCES** (141 AVENUE SALVADOR ALLENDE - 79031 NIORT CEDEX 9, France)

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 (ou d'entreprise, société, organisme) 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAIN VAL DE LOIRE . Ceux-ci peuvent être commandées simultanément ou individuellement par le Client et consistent notamment 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.boutique-tourisme-montlouis-vouvray.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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE

Article 2 - Principes généraux

Les présentes CGV 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 CGV 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE

En conséquence, le fait de passer commande auprès de L' OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Les CGV en vigueur sont celles communiquées au Client au jour de sa commande de Prestation(s). L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment les présentes CGV. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de Prestation(s), les CGV 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 CGV, 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 CGV 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 des deux bureaux d'informations touristiques de L' OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE selon les modalités suivantes :

4.1. Sur le Site

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Prestations 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 Prestations.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier la ou les Prestations sélectionnée(s) 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 « CONFIRMER LA RESERVATION » 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 CGV pleinement (formulaire compris) 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, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière, et 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 billets(s) ou bon(s) d'échange relatifs à celles-ci.

4.2. Par téléphone

Le Client effectue sa commande en contactant l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, au

moment de sa commande. Ainsi, il sera indiqué par téléphone, avant l'acte d'achat, que le client peut accéder aux présentes CGV sur notre site Internet.

Le règlement des achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray

Règlement par chèque : il doit être effectué à l'ordre du Trésor Public et envoyé à l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray – 48 rue de la Frelonnerie – 37270 MONTLOUIS SUR LOIRE.* Les présentes CGV sont envoyées par courriel en attendant la réception du règlement.

Règlement par CB : règlement à distance et effectué en direct avec la conseillère en séjour.

Règlement par chèques vacances : la monnaie n'est pas rendue sur les chèques vacances.* Les présentes CGV sont envoyées par courriel en attendant la réception du règlement.

* Votre commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray qu'à réception de votre règlement.

4.3. Par e-mail

Le Client effectue sa commande en contactant l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

La commande du Client sera traitée selon la procédure prévue et applicable auprès de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, au moment de sa commande.

Le règlement des achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray

Règlement par chèque : il doit être effectué à l'ordre du Trésor Public et envoyé à l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray – 48 rue de la Frelonnerie – 37270 MONTLOUIS SUR LOIRE*

Les présentes CGV sont envoyées par courriel en attendant la réception du règlement.

Règlement par CB : règlement à distance et effectué en direct avec la conseillère en séjour.

Règlement par chèques vacances : la monnaie n'est pas rendue sur les chèques vacances.*

Les présentes CGV sont envoyées par courriel en attendant la réception du règlement.

* Votre commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray qu'à réception de votre règlement.

4.4. Au sein des locaux de l' OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINES VAL DE LOIRE

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINES VAL DE LOIRE.

Le règlement des achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par l'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray ; Chèques, CB, Espèces ou chèques vacances (la monnaie n'est pas rendue sur les chèques vacances).

Un exemplaire des présentes CGV est disponible à l'accueil des deux bureaux d'informations touristiques.

Article 5 - Conditions d'annulation

5.1 Du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivantes :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à accueil@tourisme-montlouis-vouvray.fr, par téléphone au 02.47.45.85.10, au guichet d'un des Bureaux d'Information Touristique ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'office de tourisme Montlouis-Vouvray 48 rue de la Frelonnerie 37270 MONTLOUIS-SUR-LOIRE.

- Annulation par un individuel ou par un individuel dans un groupe ou d'un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 21 et 30 jours avant le début de la prestation : 25% du prix TTC de la prestation,
- Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50% du prix TTC de la prestation,
- Annulation à moins de 7 jours : 90% du prix TTC de la prestation,
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Un report de date pour une même prestation sera dans la mesure du possible proposé au client.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

5.2 Du fait de l'office de tourisme

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'office de tourisme peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'office de tourisme notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

5.3 Selon les disponibilités des Prestations

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE remboursera le prix de la commande versé par le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande. (R211-9 du code du tourisme)

Dans le cadre des billets vendus pour les piscines municipale et communautaire du territoire (juin à août uniquement), seules les conditions météorologiques permettent un report ou un remboursement de la prestation.

En effet, en cas d'évacuation des bassins pour cause de conditions météorologiques dégradées, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE proposera dans un premier temps le report du créneau de baignade, et en cas d'indisponibilité du client aux dates proposées, un remboursement sera alors mis en œuvre selon la procédure prévue et indiquée au sein de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

Dans les autres cas, lorsqu'avant le début de la prestation l'office de tourisme annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Dans tous les cas, les dispositions de l'article 5 des présentes CGV ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ou contractuel entre les parties.

5.4 Cas de force majeure

Le client et l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'une crise sanitaire, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics (arrêté préfectoral par exemple), d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la

prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

5.5 Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 6 - Modification

6.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à accueil@tourisme-montlouis-vouvray.fr. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

6.2 Modification du fait de l'office de tourisme

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification devra être mineure et l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une

réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du Code du Tourisme.

Article 7 - Prix

La ou les Prestations commandées par le Client sont facturées par l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE).

Les prix sont en euros et s'entendent sans TVA selon le régime spécial de la marge (si forfait avec hébergement ou transport).

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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.

Article 8 - 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

Une fois le paiement prévu réalisé par le Client, en particulier de l'acompte le cas échéant exigé, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE adresse au Client une confirmation de sa commande (bon(s) d'échange ou e-billet(s) 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, 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 9 - Droit de rétractation

En application de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, « le droit de rétractation de 14 jours 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE répondant à une telle définition, le Client ne dispose pas de droit de rétractation pour la ou les Prestations commandée(s) auprès de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE

Ainsi, un billet « papier » ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation d'un spectacle. En cas d'annulation, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur du client initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

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

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de visite ou de l'évènement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Article 10 – Responsabilité et Exécution des Prestations

10.1. Responsabilité des parties

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes Conditions Générales de Vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de

l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 5.4 des présentes CGV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

10.2. 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

Pour les besoins de l'exécution de la ou des Prestations commandées par le Client, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE pourra directement remettre au Client un ou des « bon(s) d'échange » ou « e-billet(s) » à présenter au(x) Prestataire(s) concerné(s), ou lui adresser un email comprenant le(s) bon(s) concerné(s) à télécharger ou imprimer.

L'absence de présentation du ou des bon(s) ou e-billet(s) concernés par le Client pourra entraîner le refus d'exécution par le ou les Prestataires de la ou des Prestations commandées, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, de la ou des Prestations commandées par le Client, complété par les dispositions des présentes Conditions Générales de vente 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE dans les meilleurs délais selon les circonstances, 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 fixé du début d'exécution des Prestations).

Article 11 - Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours pour les groupes et 3 jours pour les individuels avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE du fait de la cession du contrat.

Article 12 - 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 ou dans nos locaux.

Ces données sont à destination de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, et peuvent être transmises à des tiers auxquels l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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.

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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE à l'adresse suivante : 48 rue de la Frelonnerie 37270 MONTLOUIS-SUR-LOIRE ou par e-mail : accueil@tourisme-montlouis-vouvray.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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE sur le Site, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité disponible sur le Site.

Article 13 - Assurance

Lors de la réservation, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ne propose pas au client la souscription d'une assurance multirisque ou annulation, mais l'invite à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il devra contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 14 - Convention de preuve

Les actions réalisées par le Client sur le Site, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions Générales de vente 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'indentification), ainsi que les e-mails échangés avec l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE , 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 Prestations et des présentes Conditions Générales de vente font l'objet d'un archivage informatique par l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

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 auprès de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE. Dans cette hypothèse, l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 16 - Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de vente 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

A cet effet, le Client peut recourir au service du médiateur suivant désigné par l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le www.mtv.travel ou bien Monsieur Jean-Pierre Teyssier – Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17 -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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE 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 MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE ;
- 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 judiciaire de Tours pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation.

L'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OFFICE DE TOURISME MONTLOUIS-VOUVRAY : TOURAINE VAL DE LOIRE.

Formulaire D d'information standard – Services de voyage par tous moyens

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. **L'office de tourisme Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire** sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, **l'office de tourisme de Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

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

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

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

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

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. **L'office de tourisme Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire** a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris cedex - info@apst.travel - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **l'office de tourisme de Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire**.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

CGV Consommateur, Activités de Loisirs

Office de Tourisme Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire

Version applicable au 2/08/2021