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, 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 – 37000 Tours (ci-après désignée « l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ») **auprès de clients agissant en qualité de consommateur de voyages, de services de voyages, et d'activités de loisirs.**

L'OFFICE DE TOURISME 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 :

- « **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 TOURS VAL DE LOIRE. Ceux-ci peuvent être commandés 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.reservation.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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

En conséquence, le fait de passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE et ses annexes 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 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, 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 bon(s) d'échange relatifs à celles-ci.

4.2. Par téléphone

Le Client effectue sa commande en contactant l'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE, au moment de sa commande.

4.3. Par e-mail

Le Client effectue sa commande en contactant l'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE.

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

4.4. Au sein des locaux de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Article 5 - Disponibilité des Prestations

L'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE).

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 DE TOURISME TOURS 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.

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 DE TOURISME TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS 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 TOURS 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 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 DE TOURISME TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE.

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Pour les besoins de l'exécution de la ou des Prestations commandées par le Client, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE pourra directement remettre au Client un ou des « bons d'échange » 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 bons 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 TOURS VAL DE LOIRE 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 TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 fixé 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne pourra être recherchée qu'en cas de faute qui lui serait imputable.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE serait engagée, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE est la cause de ce préjudice.

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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/appartement 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 par un Client sur le Site dans le cadre d'une excursion
Pour les Prestations portant sur une excursion, 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.
- 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 resteront acquis.
- Prestation portant sur des visites guidées, services touristiques
Pour les entrées au sein des sites touristiques, les billets 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 jours ;
- 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 responsable 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, ce dernier en avertira dans les meilleurs délais le Client et l'informera 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

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 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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, et peuvent être transmises à des tiers auxquels l'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 TOURS 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 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 DE TOURS 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'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 TOURS VAL DE LOIRE 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'indentification), ainsi que les e-mails échangés avec l'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 12 - Archivage

Les contrats issus des commandes de Prestations 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 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 TOURS VAL DE LOIRE. Dans cette hypothèse, l'OFFICE DE TOURISME TOURS 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 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 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 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, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

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

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

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE et le Prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par 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 TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE. 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME TOURS 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 TOURS 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 TOURS VAL DE LOIRE qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpIgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

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 DE TOURISME DE TOURS VAL DE LOIRE, 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 DE TOURISME DE TOURS VAL DE LOIRE 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 DE TOURISME DE TOURS VAL DE LOIRE, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'OFFICE DE TOURISME DE TOURS VAL DE LOIRE 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 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 DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE 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 l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Le Site est hébergé par **RACCOURCI Agence Web**

14 Avenue de Copenhague

17000 LA ROCHELLE

www.raccourci.fr