

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 »), de **services relatifs à l'organisation et la réalisation d'événements « professionnels »** (ex : congrès, séminaires, réunions commerciales), et le cas échéant, de **services associés complémentaires à ces derniers** (ex : gestion d'hébergements et/ou d'activités de loisirs, mise en place de services de transport) **auprès de clients agissant en qualité de professionnels** (ex : entreprises) **et de non-professionnels** (ex : comités d'entreprises, syndicats, associations).

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 professionnels ou de non-professionnels qui commande(nt) une ou plusieurs Prestations auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ;
- « **Prestation(s)** » : désigne les services portant sur l'organisation et la réalisation d'événements « professionnels » (ex : congrès, séminaires, réunions commerciales), et le cas échéant, de services complémentaires à ces derniers (ex : gestion d'hébergements et/ou d'activités de loisirs, mise en place de services de transport) dont le Client peut passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE à destination des Participants. Ceux-ci peuvent être commandés simultanément ou individuellement par le Client ;
- « **Participants** » : désigne les personnes physiques qui participeront aux Prestations commandées par les Clients auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ;
- « **Prestataire(s)** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution auprès des Participants des Prestations commandées par les Clients 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 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 sa 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 - Modalités de commande des Prestations

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Prestations proposé par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Le Client effectue sa commande en contactant l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE par e-mail, par téléphone, ou en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE dédié au « Convention Bureau » et en indiquant la ou les Prestations dont il souhaite solliciter la commande.

Après analyse de la demande du Client, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE adresse dans les meilleurs délais au Client à l'adresse indiquée par ses soins, un e-mail comprenant un devis pour la ou les Prestations sollicitées par le Client (notamment leur tarif) et auquel est jointe une copie des présentes Conditions Générales.

Il appartient alors au Client de valider ce devis en le retournant par e-mail ou par courrier postal avec son « bon pour accord » à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE et en procédant au paiement au prix de sa commande selon les modalités indiquées sur ce devis (soit un paiement comptant à l'acceptation du devis, soit au moyen d'un ou plusieurs acomptes et le paiement du solde avant l'exécution de la ou des Prestations concernées).

En procédant à la validation du devis de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve.

Dans les 5 jours ouvrés suivant la formalisation 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 un contrat de réservation reprenant les caractéristiques de cette dernière (Prestation(s) commandée(s), prix, modalités d'exécution, etc.).

Article 4 - 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 Prestation ou des Prestations concernées versé par le Client dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande.

Article 5 - 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 devis accepté par le Client.

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 son catalogue le prix des Prestations, 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 6 - Paiement

Le Client procède au paiement de sa commande de Prestation(s) selon les modalités prévues sur le devis accepté par ses soins.

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, sous réserve de l'encaissement effectif du prix payé, de la disponibilité des Prestations, et de sa validation effective par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Toute commande de Prestations dont le montant TTC est égal ou inférieur à 3000 € devra être réglé par le Client en une seule échéance au moment de l'acceptation du devis de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Dans les autres cas, et sauf dérogation expresse de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, les modalités de paiement des Prestations commandées par le Client sont les suivantes :

- à l'acceptation du devis : 20 % du prix des Prestations ;
- au plus tard 1 mois avant le début de l'exécution des Prestations : 30 % du prix des Prestations ;
- au plus tard 15 jours avant le début de l'exécution des Prestations : 50 % du prix des Prestations ;
- en cas de Prestations supplémentaires non prévues dans le devis : dans un délai maximum de 8 jours suivant leur exécution .

En conséquence, l'intégralité du prix des Prestations commandées devra être réglé par le Client au plus tard 15 jours avant le début de leur exécution.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, lorsque les Prestations commandées par le Client comprennent l'hébergement des Participants dont le prix est payé par ses soins, les modalités de paiement de leur prix seront les suivantes :

- à l'acceptation du devis : 50 % du prix des Prestations ;
- au plus tard 15 jours avant le début de l'exécution des Prestations : 25 % du prix des Prestations ;
- dans un délai maximum de 8 jours suivant l'exécution des Prestations : le solde du prix est dû.

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 4 ci-dessus en cas d'indisponibilité de la ou des Prestations commandées et de l'article 7.4 ci-dessous.

A défaut de paiement de l'acompte le cas échéant prévu, la commande ne sera pas considérée comme enregistrée.

Dans tous les cas, sauf disposition contraire, toute somme non-payée à l'échéance par le Client entraînera de plein droit et sans formalités : (a) l'application sur les sommes restant dues et jusqu'à leur complet paiement, d'un taux d'intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 5 points de pourcentage ; (b) le paiement du montant d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € si les frais de recouvrement sont inférieurs à cette somme, et au-delà de cette somme, d'un montant égal aux sommes effectivement engagées par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE pour obtenir le règlement de la somme non-payée.

Le retard ou le défaut de paiement total ou partiel entraînera en outre la possibilité pour l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE de suspendre immédiatement la commande concernée jusqu'au complet paiement des sommes sollicitées et de rendre de plein droit exigibles toutes les dettes non encore échues dues par le Client à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE à quelque titre que ce soit.

De plus, en cas de retard ou de défaut de paiement du Client, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE pourra de plein droit et après l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse, résoudre la commande de Prestations concernée et le contrat qui en est issu au titre des présentes Conditions Générales, ainsi que tous les contrats précédents ou en cours même si leur date de paiement n'est pas échue.

Constitue un paiement au sens du présent article, la mise effective des fonds à la disposition de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Article 7 – Exécution des Prestations

7.1. Dispositions générales

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 devis accepté par le Client.

En particulier, les Prestations seront exécutées pour le nombre de Participants indiqué par le Client lors de la commande de la ou des Prestations concernées. A ce titre, le Client devra confirmer le nombre exact de Participants à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE dans le délai indiqué par ce dernier, étant précisé que l'exécution des Prestations pourra être subordonnée à l'atteinte d'un nombre minimal de Participants dans les conditions prévues à l'article 7.4 ci-dessous et que l'annulation de la participation d'un ou plusieurs Participants par rapport au nombre indiqué lors de la commande des Prestations pourra intervenir selon les conditions définies à ce même article.

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 » et/ou des « billets d'entrée » à présenter par ses soins et/ou par les Participants au(x) Prestataire(s) concerné(s), ou lui adresser un email comprenant un lien permettant de télécharger ou d'imprimer le(s) bon(s) et/ou les ticket(s) concerné(s).

L'absence de présentation du ou des bons et/ou des tickets concernés par le Client et/ou les Participants 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 Client et/ou les Participants 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 des Participants jusqu'au lieu de leur exécution (ex : frais de transport jusqu'au lieu fixé du début d'exécution des Prestations).

7.2 Hébergements des Participants dont le prix est payé par le Client

Dans le cas où l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE se voit confier dans le cadre des Prestations, la gestion d'hébergements des Participants et que le prix de cet hébergement est directement payé par le Client, les modalités de réservation des hébergements des Participants seront les suivantes :

- suivant le nombre de Participants indiqués par le Client lors de la commande des Prestations, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE émettra des options de réservation d'hébergements pour le nombre de Participants concernés auprès des Prestataires validés par le Client ;
- l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE procédera à la réservation finale suite à la réception d'une « rooming-list » fournie par le Client un mois avant la date d'exécution des Prestations.

7.3 Hébergements des Participants dont le prix est payé par les Participants

Dans le cas où l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE se voit confier dans le cadre des Prestations, la gestion d'hébergements des Participants et que le prix de cet hébergement est directement payé par les Participants, les modalités de réservation des hébergements des Participants seront les suivantes :

- au moyen de son outil de gestion des réservations, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE génère et adresse au Client un lien au moyen duquel les Participants peuvent se connecter à sa plateforme de réservation sur laquelle ils peuvent procéder à la réservation effective de leurs hébergements ;
- ce lien reçu, il appartient au Client de le transmettre aux Participants à charge pour ces derniers de l'utiliser pour réserver leurs hébergements au titre des Prestations.

Le Client sera seul responsable de la bonne transmission du lien concerné aux Participants.

Les modalités de vente des hébergements et les Conditions Générales spécifiques seront précisées aux Participants lors leur réservation sur la plateforme de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

7.4. Conditions d'annulation des Prestations

En cas d'annulation par le Client des Prestations commandées par ses soins, celui-ci sera redevable des frais suivants à l'OFFICE DE TOURISME DE TOURS VAL DE LOIRE :

- en cas d'annulation au plus tard 15 jours avant la date prévue d'exécution des Prestations : 50 % du prix des Prestations ;
- en cas d'annulation moins de 15 jours avant le date prévue d'exécution des Prestations : l'intégralité du prix des Prestations restera dû par le Client.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, en cas de Prestations commandées par le Client portant sur l'hébergement des Participants et dont le prix est payé directement par ses soins, les modalités d'annulation des Prestations d'hébergement concernées sont les suivantes :

- en cas d'annulation au plus tard 45 jours avant la date prévue d'exécution des Prestations d'hébergement concernées : l'ensemble des sommes le cas échéant versées par le Client au titre desdites Prestations lui seront remboursées ;
- en cas d'annulation au plus tard 15 jours avant la date prévue d'exécution des Prestations d'hébergement concernées : 50 % du montant des Prestations (hors petit-déjeuner et taxe de séjour) resteront dus par le Client ;
- en cas d'annulation moins de 15 jours avant la date prévue d'exécution des Prestations : la totalité du prix des Prestations d'hébergement concernées (hors petit-déjeuner et taxe de séjour) restera due par le Client.

7.5. Conditions de minoration spécifiques aux Prestations de restauration

Le coût des Prestations de pause et de restauration ne pourra être diminué de plus de 10 % par rapport au montant initialement indiqué sur le devis validé par le Client. Dans tous les cas, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne pourra être tenu pour responsable en cas d'impossibilité de minorer les dépenses en l'absence de délais suffisants, auquel cas le Client s'engage à régler les sommes convenues dans le cadre des contrats et des avenants éventuels conclus avec l'OFFICE DE TOURISME VAL DE LOIRE.

Article 8 – Information des Participants sur les Prestations et leurs modalités d'exécution

Il appartient au Client de transmettre aux Participants l'ensemble des informations qui lui seront communiquées par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE sur la ou les Prestations commandées et leurs modalités d'exécution, notamment leur contenu et leurs modalités d'exécution.

Article 9 – Responsabilité

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE exécutera la commande du Client dans les règles de l'art avec toute la diligence d'un professionnel, conformément à la législation et la réglementation en vigueur qui s'applique à elle et aux Prestations.

L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne prend d'engagement que vis-à-vis du Client. En conséquence, en cas d'action de tiers, tels que les filiales ou salariés du Client, le Client devra garantir à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Seules les Prestations expressément commandées par le Client, selon les spécifications convenues lors de leur commande, notamment celles figurant dans le devis accepté par le Client, sont de la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE à l'égard du Client.

Le Client s'engage le concernant à apporter à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE la collaboration nécessaire à la fourniture et l'exécution des Prestations, notamment à répondre à toute demande d'information nécessaire à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Le Client reconnaît et accepte être seul responsable des informations et documents transmis et communiqués pour l'exécution de sa commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, de sorte que l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur, de manquement ou de défaut d'information du Client.

D'une façon générale, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne pourra être recherché qu'en cas de faute prouvée par le Client et qui lui serait imputable. En l'absence de cette preuve, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE décline toute responsabilité concernant les conséquences directes et indirectes des Prestations à l'encontre du Client.

Pour les Clients agissant en qualité de professionnels, dans l'hypothèse où la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE serait engagée à l'encontre du Client, et sauf stipulation particulière ou disposition légale impérative contraire, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE sera uniquement responsable des dommages matériels, prévisibles et directs subis par le Client, 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. Sont notamment considérés comme des dommages indirects, les pertes de production, pertes de profits, pertes de clientèle et pertes de chance.

La responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE à l'encontre des Clients agissant en qualité de professionnels est par ailleurs, sauf stipulation particulière ou disposition légale impérative contraire, expressément limitée aux dommages directs subis par le Client, à concurrence d'un montant égal aux sommes effectivement perçues par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE au titre des Prestations objet de la réclamation.

Ainsi, la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne pourra pas être engagée et aucune indemnité ne sera due dans les cas ci-après :

- en réparation de dommages indirects, perte(s) d'exploitation, de productivité, de gains, d'image de marque, de contrat(s), d'investissement(s), de temps, même si l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE a été avisée de la possibilité de telles pertes ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil et par les tribunaux ;
- fait du Client (y compris des obligations mises à la charge au titre du Contrat issu des présentes CGV) mettant l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE dans l'impossibilité matérielle d'exécuter ses obligations ;
- mauvaise exécution de la commande résultant des informations erronées transmises par le Client et/ou figurant dans les documents communiqués par le Client ;

- dommage qui résulterait d'une utilisation non-conforme à leur destination ou aux règles de l'art par le Client et les Participants des matériels le cas échéant mis à sa disposition lors de la Prestation ou des Prestations concernées ;
- dommage qui pourrait être causé par le Client, les Participants, et les personnes sous sa garde à des tiers ou des biens lors de leur exécution.

Article 10 - Données personnelles

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, en particulier sur les Participants.

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, l'exécution et le suivi des commandes de Prestations du Client.

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.

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 et les Participants qu'ils disposent, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'effacement, et de portabilité des données les concernant.

Le Client et les Participants peuvent 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 : conventionbureau@tours-tourisme.fr.

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

Article 11 - Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit interne français, exclusion faite de toute convention internationale.

En cas de litige relatif aux présentes CGV, ainsi qu'aux engagements qu'elles régissent, les Parties essaieront dans la mesure du possible de le résoudre à l'amiable, dans un délai d'un mois à compter de sa notification par une Partie à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'échec, le litige devra être porté, même en cas de référé et nonobstant pluralité d'instances ou de parties, ou d'appel en garantie, devant les Tribunaux français compétents de Tours - France (37), lieu du siège social de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, auxquels les parties attribuent compétence exclusive, sauf le cas où autre juridiction serait désignée compétente par des règles d'ordre public.

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 services d'hébergement dans le cadre d'un événement auquel ils participent.**

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) service(s) d'hébergement dont le Client peut passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE sur la Plateforme ;
- « **Evénements** » : désigne la manifestation ou l'événement auquel l'Organisateur a convié le Client et dans le cadre duquel ce dernier commande les Prestations ;
- « **Organisateur** » : désigne le tiers qui a convié le Client à l'Evénement ;
- « **Plateforme** » : désigne la plateforme de réservation éditée par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE accessible via le Lien et sur laquelle le Client peut passer commande d'une ou plusieurs Prestations ;
- « **Lien** » : désigne le lien URL fourni par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, intégré sur la Plateforme Internet de l'Organisateur, et au moyen duquel le Client peut accéder à la Plateforme ;
- « **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 accessibles par le Client sur la Plateforme 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 Prestations en cochant la case « J'ai lu les Conditions Générales et les accepte sans réserve ». En conséquence, le fait de passer commande sur la Plateforme implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales.

Les Conditions Générales en vigueur sont celles mises en ligne sur la Plateforme au jour de la commande du Client. L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment ces Conditions Générales.

En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande du Client sur la Plateforme.

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 interprété, 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 passer commande sur la Plateforme en y accédant au moyen du Lien de L'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE qui lui aura été indiqué par l'Organisateur.

Une fois connecté à la Plateforme, le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Prestations proposés sur celui-ci au titre de l'Événement et selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ce dernier.

A ce titre, le Client doit être titulaire d'un Compte client dont il peut procéder à la création au plus tard lors de sa commande sur la Plateforme en cliquant sur l'onglet prévu à cet effet.

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, adresse postale, adresse e-mail, et numéro de téléphone (mobile ou fixe).

A l'issue de la création de son compte, un e-mail de confirmation sera en principe envoyé au Client à l'adresse e-mail qu'il aura préalablement indiqué.

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.

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 : conventionbureau@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.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier la ou les Prestations sélectionnées 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 la Plateforme.

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 la Plateforme 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) commandées, leur prix, leurs modalités d'exécution et les éventuels bons d'échange relatifs à celles-ci.

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.

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 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 en vigueur mentionné sur la Plateforme au jour de leur commande.

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 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.

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 la Plateforme pour passer le cas échéant une nouvelle commande.

Article 7 - Paiement

Le Client procède au paiement de sa commande par carte bancaire en ligne sur la Plateforme à la commande du ou des Prestations concernées 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.

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 commandées auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Article 9 -Exécution des Prestations

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 la Plateforme.

Conformément à l'activité L.211-16 du Code du tourisme, 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.

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 la Plateforme, ou sur les documents qui lui sont le cas échéant 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.

Le Client informera 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 jusqu'au lieu de leur exécution (ex : frais de transport jusqu'au lieu fixé du début d'exécution des Prestations).

Conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, le Client peut résilier la Prestation ou les Prestations commandées à tout moment selon les modalités suivantes :

- en cas de résiliation au plus tard 15 jours avant le jour prévu d'exécution des Prestations : la résiliation est sans frais pour le Client ;
- en cas de résiliation moins de 15 jours avant le jour prévu d'exécution des Prestations, les frais de résiliation suivants seront imputés au Client :
 - prestations portant sur un hébergement d'une à deux nuitées : frais de résiliation correspondant à une nuitée de Prestations (par chambre réservée) ;
 - prestations portant sur un hébergement de trois à cinq nuitées : frais de résiliation correspondant à deux nuitées de Prestations (par chambre réservée) ;
 - prestations portant sur un hébergement de plus de cinq nuitées : frais de résiliation correspondant à cinq nuitées de Prestations (par chambre réservée).

Le Client a 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 du 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 responsables du paiement du solde de prix de la Prestation ou des Prestations restant le cas échéant dû, ainsi que des frais, redevances, ou autres coûts éventuels supplémentaires occasionnés par cette cession.

Lorsqu'avant l'exécution de la Prestation ou des Prestations, le respect d'un élément essentiel de ces dernières (ou cette dernière) est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, ce dernier en avertira dans les meilleurs délais le Client et l'informerá de la faculté dont il disposera en application de l'article L.211-13 du Code du 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 sur la Plateforme, 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 la gestion de son compte Client sur la Plateforme.

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 de la Plateforme.

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.

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 TOURS VAL DE LOIRE à l'adresse suivante : 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours ou par e-mail : conventionbureau@tours-tourisme.fr.

Certaines pages de la Plateforme peuvent utiliser des « cookies », qui sont des petits fichiers texte contenant des informations propres au Client de la Plateforme 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 de la Plateforme, 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 à la Plateforme.

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 la Plateforme, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité disponible sur le site www.tours-tourisme.fr.

Article 11 - Convention de preuve

Les actions réalisées par le Client sur la Plateforme, 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 de la Plateforme 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 la Plateforme (ex : la preuve des connexions, les enregistrements informatiques et autres éléments d'identification), 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 la Plateforme 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 du 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 et 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 14 – Formulaire d'informations standard au titre du Code du tourisme

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

Article 15 : Mentions légales de la Plateforme

Identification de la société éditrice de la Plateforme : TOURS VAL DE LOIRE TOURISME (OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE).

Société publique locale à conseil d'administration
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 de la Plateforme est Monsieur Henri POIGNET en qualité de Directeur Général de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

La plateforme est hébergée par la société :

VISIT GROUP

5 rue Santeuil
44000 NANTES
www.visitgroup.com