

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 de voyages et d'activités de loisirs auprès de **clients agissant en qualité de professionnels, immatriculés au registre des opérateurs de voyages et de séjours (agences de voyages, tours opérateurs,...)** et qui assurent ensuite leur commercialisation auprès de leurs propres clients « voyageurs ».

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](mailto: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](mailto: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 qui commande(nt) une ou plusieurs Prestations auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ;
- « **Prestation(s)** » : désigne le(s) voyage(s), service(s) de voyage, et/ou activité(s) de loisirs dont les Clients peuvent passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE pour ensuite les commercialiser auprès de Voyageurs. 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 ;
- « **Voyageurs** » : désigne les personnes auprès desquelles les Clients assurent leur propre commercialisation des Prestations ;
- « **Prestataire(s)** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution auprès des Voyageurs 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 écrit, ou en complétant le formulaire « demande de devis » prévu à cet effet sur le site Internet de l'OFFICE DE TOURISME VAL DE LOIRE, 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 sollicitée(s) par le Client (notamment leur tarif) et auquel est jointe une copie des présentes Conditions Générales.

En cas d'accord du Client sur ce devis, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE adresse au Client par e-mail ou par courrier, un « Contrat de réservation » et auquel est jointe une copie des présentes Conditions Générales.

Il appartient alors au Client de valider ce Contrat de réservation en le retournant par e-mail ou par courrier 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 ledit contrat (soit un paiement comptant, 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 Contrat de réservation 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 une confirmation.

#### **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 (quinze) 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 Contrat de réservation 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 Contrat de réservation 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 (par courrier postal ou électronique), 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.

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 7.2 ci-dessous.

A défaut de paiement de l'acompte 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. 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 le Contrat de réservation accepté par le Client.

En particulier, les Prestations seront exécutées pour le nombre de Voyageurs 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

Voyageurs 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 Voyageurs dans les conditions prévues à l'article 7.2 ci-dessous et que l'annulation de la participation d'un ou plusieurs Voyageurs 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 » à présenter par ses soins et/ou par les Voyageurs au(x) Prestataire(s) concernés, ou lui adresser un email comprenant le(s) bon(s) concerné(s) à télécharger et/ou imprimer.

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

## **7.2. 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 du Tourisme, lorsque la ou les Prestations consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, les Voyageurs peuvent résilier la Prestation ou les Prestations commandées à tout moment, sous réserve de payer des frais de résolution appropriés le cas échéant indiqués sur le contrat de réservation accepté par le Client ou tout autre support communiqué par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

Selon le délai dans lequel l'annulation intervient, elle impliquera la facturation des frais suivants à la charge du Client qui ne sauront en tout état de cause être inférieurs à 50 euros :

- annulation de la ou des Prestations plus de 30 jours avant le début de leur exécution : frais équivalents à 10 % du montant de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 25 % de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 50 % de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 7<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 75 % du montant de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations moins de 2 jours avant le départ : frais équivalents à 100 % du montant de la ou des Prestations.

Par ailleurs, en application de ce même article, si la Prestation ou les Prestations sont subordonnées à un nombre minimal de Voyageurs, tel qu'indiqué lors de sa commande par le Client, 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 :

- vingt (20) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution dépasse six (6) jours ;
- sept (7) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution est de deux à six (2 à 6) jours ;
- quarante-huit (48) heures avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution ne dure pas plus de deux (2) jours.

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, les Voyageurs pourront 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 ces dernières, à une personne satisfaisant les conditions applicables à ce dernier. Le Voyageur concerné 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 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'informerait de la faculté dont lui et les Voyageurs disposeront 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 concernées, soit d'accepter la modification le cas échéant proposée par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

### **Article 8 – Commercialisation des Prestations par le Client auprès des Voyageurs**

Le Client procède sous sa responsabilité à la commercialisation des Prestations auprès des Voyageurs.

A ce titre, en qualité de détaillant des Prestations au sens du Code du tourisme et conformément aux obligations prévues par ce dernier, il appartient au Client de respecter et transmettre aux Voyageurs l'ensemble des informations exigées par ledit Code au titre de la commercialisation par ses soins des Prestations aux Voyageurs, en particulier à partir de celles 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, leurs conditions de résiliation le cas échéant prévues au sein du devis accepté par le Client ou leurs conditions d'annulation prévues à l'article 7.2 ci-dessus.

Le Client est seul responsable des obligations qui s'imposent à lui en la matière, sans que l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE ne puisse être recherché de quelque manière que ce soit à ce titre.

De manière générale, le Client déclare faire son affaire personnelle du respect de toutes les obligations qui s'imposent à lui dans le cadre de la commercialisation par ses soins des Prestations auprès des Voyageurs.

## **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 Contrat de réservation 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 de 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.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE serait engagée à l'encontre des Clients, sauf stipulation particulière ou disposition légale impérative contraire, l'OFFICE DE TOURISME DE TOURS sera uniquement responsable des dommages matériels, prévisibles et directs subis par leurs soins, pour autant qu'ils rapportent la preuve que le manquement ou la faute de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE est la cause de leur 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 est par ailleurs, sauf stipulation particulière ou disposition légale impérative contraire, expressément limitée aux dommages directs subis par ces derniers, 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 avisé 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 les Voyageurs des matériels le cas échéant mis à sa disposition lors de la Prestation ou des Prestations concernées ;
- dommage qui pourrait être causé par les Voyageurs 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 Voyageurs.

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 Voyageurs 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 Voyageurs 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 : [dmc@tours-tourisme.fr](mailto:dmc@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 Voyageurs 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 non-professionnels, non immatriculés au registre des opérateurs de voyages et de séjours (associations, comités d'entreprise, etc...)**, de services de voyages et d'activités de loisirs au profit de voyageurs.

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](mailto: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](mailto: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 non-professionnels 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 les Clients peuvent passer commande auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE à destination de Voyageurs. 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 ;
- « **Voyageurs** » : désigne les personnes auxquelles est destinée l'exécution des Prestations commandées par le(s) Client(s) ;
- « **Prestataire(s)** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution auprès des Voyageurs 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 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 écrit, ou en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, 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 sollicitée(s) par le Client (notamment leur tarif) et auquel est jointe une copie des présentes Conditions Générales.

En cas d'accord du Client sur ce devis, l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE adresse au Client par e-mail ou par courrier, un « Contrat de réservation » et auquel est jointe une copie des présentes Conditions Générales.

Il appartient alors au Client de valider ce Contrat de réservation en le retournant par e-mail ou par courrier 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 ledit contrat (soit un paiement comptant, 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 Contrat de réservation 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.

En cas de validation du Contrat de réservation par e-mail, 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.

Une fois sa commande réalisée, un accusé de réception (par courrier postal ou électronique) est adressé par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE au Client afin de l'informer de sa prise en compte.

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 une confirmation.

#### **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 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 Contrat de réservation 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 Contrat de réservation 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 (par courrier postal ou électronique), 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 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 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 entrainera 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 entrainera 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 – Responsabilité et Exécution des Prestations**

### **7.1. 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 le Contrat de réservation accepté par le Client.

En particulier, les Prestations seront exécutées pour le nombre de Voyageurs 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 Voyageurs 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 Voyageurs dans les conditions prévues à l'article 7.4 ci-dessous et que l'annulation de la participation d'un ou plusieurs Voyageurs 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 » à présenter par ses soins et/ou par les Voyageurs au(x) Prestataire(s) concernés, ou lui adresser un email comprenant le(s) bon(s) concerné(s) à télécharger et/ou imprimer.

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

### **7.2. 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.

### **7.3. 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 du 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 ne 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 tenu 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/les Voyageurs des matériels le cas échéant mis à disposition lors de la Prestation ou des Prestations concernées, ainsi que des dommages qui pourraient être causés par le Client, les Voyageurs, et les personnes sous sa garde à des tiers ou à des biens lors de leur exécution.

### **7.4. 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 du tourisme, lorsque la ou les Prestations consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, le Client ou les Voyageurs peuvent résilier la Prestation ou les Prestations commandées à tout moment.

Selon le délai dans lequel l'annulation du Client intervient, elle impliquera la facturation des frais suivants à la charge du Client qui ne sauront en tout état de cause être inférieurs à 50 euros :

- annulation de la ou des Prestations plus de 30 jours avant le début de leur exécution : frais équivalents à 10 % du montant de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 25 % de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 50 % de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations entre le 7<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour inclus avant le début de leur exécution : frais équivalents à 75 % du montant de la ou des Prestations ;
- annulation de la ou des Prestations moins de 2 jours avant le départ : frais équivalents à 100 % du montant de la ou des Prestations.

Par ailleurs, en application de ce même article, si la Prestation ou les Prestations sont subordonnées à un nombre minimal de Voyageurs, tel qu'indiqué lors de sa commande par le Client, 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 :

- vingt (20) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution dépasse six (6) jours ;
- sept (7) jours avant le début de la Prestation ou des Prestations si leur durée d'exécution est de deux à six (2 à 6) jours ;
- quarante-huit (48) 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 du tourisme, les Voyageurs pourront 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 ces dernières, à une personne satisfaisant les conditions applicables à ce dernier. Le Voyageur concerné 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 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'informerait de la faculté dont lui et les Voyageurs disposeront 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 concernées, soit d'accepter la modification le cas échéant proposée par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE.

### **Article 8 – Information des Voyageurs sur les Prestations et leurs modalités d'exécution**

Le descriptif de la ou des Prestations sur le devis accepté par le Client, et/ou sur les documents qui lui sont remis suite à sa commande par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE, complétés par les dispositions des présentes Conditions Générales et des formulaires ci-dessous qui y sont joints, 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.

Dans ce cadre, il appartient au Client de transmettre aux Voyageurs 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, leurs conditions de résiliation prévues au sein du devis accepté par le Client ou leurs conditions d'annulation prévues à l'article 7.4 ci-dessus. Par ailleurs, le Client



s'engage à transmettre aux Voyageurs les formulaires d'informations standards joints aux présentes Conditions Générales.

### **Article 9 - 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 Voyageurs.

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 Voyageurs 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 Voyageurs 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 : [dmc@tours-tourisme.fr](mailto:dmc@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 Voyageurs pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.

## **Article 10 - Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les présentes Conditions Générales et les Prestations sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif aux Prestations et aux présentes Conditions Générales, celui-ci devra être porté devant les juridictions désignées compétentes selon les règles en vigueur.

Par ailleurs, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, les Voyageurs ont 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 concernant l'exécution des Prestations.

A cet effet, les Voyageurs peuvent recourir au service du médiateur suivant désigné par l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE : Médiation Tourisme et Voyages (MTV) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) - 01.42.67.96.68.

Pour recourir à cette procédure de médiation, les Voyageurs doivent au préalable adresser leur 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, les Voyageurs peuvent saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour les Voyageurs, 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 :

- les Voyageurs ne justifient pas avoir tenté, au préalable, de résoudre leur 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,
- les Voyageurs ont introduit leur demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de leur réclamation écrite auprès de l'OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Les Voyageurs pourront également porter leur litige 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 11 – Formulaire d'informations standard au titre du Code du tourisme**

### **11.1 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 - 15 avenue Carnot 75017 PARIS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité 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 consultable sur le site Internet suivant : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701).

## **11.2 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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable sur le site Internet suivant : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701).

### **11.3 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](#)].

#### **11.4 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, 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](mailto: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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable sur le site Internet suivant : [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E%20B08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien%20=id&dateTexte=20180701).

#### **11.5 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 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 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 TOURS VAL

DE LOIRE, ces 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. 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](#)].