

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par la société TOURS VAL DE LOIRE TOURISME, agissant également sous la dénomination OFFICE, 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 ») **auprès de clients agissant en qualité de consommateur de pass sur le site Internet localisé à l'adresse URL [www.tourscitypass.com](http://www.tourscitypass.com) et édité par ses soins.**

L'Office 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 :

- **L'Office** désigne la société qui agit en tant que vendeur des Pass via son site Internet et ses lieux d'accueil.
- « **Client(s)** » : désigne le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) un ou plusieurs Pass ;
- « **Pass** » : désigne les « Pass » qui offrent un droit d'accès à un ensemble de prestations touristiques dont la liste est consultable sur le Site Internet de l'Office et plus particulièrement sur le site [www.tourscitypass.com](http://www.tourscitypass.com) ;
- « **Produits et/ou Prestations** » : désigne les produits et/ou prestations dont le Client peut bénéficier au moyen des Pass ;
- « **Bénéficiaire(s)** » : désigne la ou les personnes qui exécutent les Produits et/ou Prestations à travers les Pass commandés par le Client sur le Site Internet [www.tourscitypass.com](http://www.tourscitypass.com). Le Bénéficiaire peut être le Client ou tout tiers auquel il décide d'attribuer le Pass concerné ;
- « **Site Internet** » : désigne le site Internet [www.tourscitypass.com](http://www.tourscitypass.com) sur lequel le Client peut passer commande d'un ou plusieurs Pass ;
- « **Prestataire** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution des Produits et/ou Prestations commandé(e)s par le Client au moyen d'un Pass ;
- « **Site partenaire** » : désigne les prestataires faisant parti du réseau Tours City Pass ;
- « **Site partenaire revendeur** » : désigne les prestataires faisant parti du réseau Tours City Pass qui proposent à la vente les Pass sous forme de cartes physiques et/ou dématérialisés ;
- « **Agences** » : les lieux d'accueil et antennes de L'Office situés sur la métropole de Tours au sein desquels l'Office peut commercialiser l'Offre auprès des Clients ;

## **Article 2 - Principes généraux**

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement accessibles par le Client sur le Site Internet 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 d'un Pass en cochant la case « J'ai lu les Conditions Générales et les accepte sans réserve ». En conséquence, le fait de passer commande sur le Site Internet implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales.

Les Conditions Générales en vigueur sont celles mises en ligne sur le Site Internet au jour de la commande du Client. L'Office 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 le Site Internet.

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 pour les commandes des Pass**

Le Client peut effectuer sa commande de Pass sur le Site Internet, par téléphone, par e-mail, ou directement au sein des Agences de l'Office et les Partenaires revendeurs (liste des points de vente accessible sur le Site Internet) selon les modalités suivantes :

### **4.1 – Sur le Site Internet [www.tourscitypass.com](http://www.tourscitypass.com)**

Le Client effectue sa commande selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ces derniers.  
Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Produits et/ou Prestations.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier le ou les Pass sélectionné(s) et le prix total de sa commande à travers un écran récapitulatif. Il peut, le cas échéant, modifier cette commande.

Sa commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en cliquant sur le bouton « COMMANDER » et en suivant la procédure prévue à cet effet sur le Site Internet.

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.

Pour passer commande sur le Site Internet, le Client doit être titulaire d'un Compte client.

La création de son Compte par le Client peut être réalisée en cliquant sur l'onglet « Créer mon compte » prévu à cet effet ou au plus tard lors de la première commande passée.

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 ;
- son nom et prénom, adresse postale complète, 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 envoyé au Client à l'adresse e-mail qu'il aura préalablement indiquée.

Le Client peut mettre à jour les informations le concernant en se connectant sur son Compte Client, et est seul responsable des mises à jour qu'il peut réaliser ainsi que des conséquences de la communication d'informations erronées le concernant, notamment sur l'exécution de sa commande.

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 ET DES CONGRÈS TOURS VAL DE LOIRE  
78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours ;
- soit directement sur le Site Internet à travers son compte Client ;
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@tours-tourisme.fr](mailto:info@tours-tourisme.fr).

L'Office s'engage à désactiver le compte du Client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés jours à compter de la réception de la demande du Client en ce sens.

Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site Internet informant le Client de la prise en compte de cette dernière, et une confirmation de sa commande lui est automatiquement adressée reprenant les caractéristiques de la ou des Prestation(s) commandée(s), leur prix, leurs modalités d'exécution et les éventuels bons d'échanges relatifs à celles-ci.

## **4.2 - Par téléphone**

Le Client effectue sa commande en contactant l'Office au numéro de téléphone prévu à cet effet, notamment celui mentionné sur le Site Internet, et en indiquant le ou les Pass dont il sollicite la commande.

La commande du Client sera traitée selon la procédure prévue et applicable auprès de l'Office au moment de sa commande.

## **4.3 - Par e-mail**

Le Client effectue sa commande en contactant l'Office en lui adressant un e-mail à l'adresse prévue à cet effet, notamment celle mentionnée sur le Site Internet, et en indiquant au sein de ce dernier le ou les Pass dont il sollicite la commande.

Le Client peut également utiliser les formulaires de contact disponibles sur le Site Internet afin d'adresser sa demande à l'Office.

La commande du Client sera traitée selon la procédure prévue et applicable auprès de l'Office, au moment de sa commande.

#### **4.4 - Au sein des locaux de l'Office et de ses Agences**

Le Client effectue sa commande selon la procédure prévue et indiquée au sein de l'Office et de ses Agences.

#### **4.5 - Auprès des Partenaires revendeurs**

Le Client achète directement son ou ses Pass auprès des Partenaires revendeurs. Les Pass proposés à la vente par les Partenaires revendeurs se présentent sous forme de cartes physiques ou dématérialisée.

La liste des sites partenaires revendeurs est accessible sur le Site Internet.

#### **Article 5 - Prix**

Les Pass commandés par le Client sont facturés par l'Office selon le tarif en vigueur mentionné sur le Site Internet en cas de commande sur ces derniers, ou sur le récapitulatif transmis en cas de commande par e-mail ou par téléphone, ou sur les documents remis au Client en cas de commande au sein des Agences de l'Office ou des Partenaires revendeurs.

Les prix sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises, la TVA le cas échéant applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

L'Office se réserve le droit de modifier sur le Site Internet ses prix de vente des Pass à tout moment, étant précisé qu'aucune modification postérieure du prix d'une commande réalisée par un Client ne pourra être appliquée. En cas de modification, le prix applicable sera celui en vigueur au jour de la commande du Client.

Le prix des Pass est en tout état de cause indiqué à la fin de la commande en ligne sur le Site Internet, avant sa validation finale et son paiement par le Client.

L'obligation de payer est remplie dans la mesure où les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client renvoyé vers le Site Internet pour passer le cas échéant une nouvelle commande.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

#### **Article 6 – Paiement**

Le Client procède au paiement de sa commande de Pass selon les modalités prévues sur le Site Internet en cas de commande sur ces derniers, ou sur le récapitulatif transmis en cas de commande par e-mail ou par téléphone, ou sur les documents qui lui sont remis en cas de commande au sein des Agences de l'Office ou des Partenaires revendeurs.

Une fois le paiement prévu réalisé par le Client, l'Office adresse au Client une confirmation de sa commande envoyée par mail ou remise en main propre, sous réserve de l'encaissement effectif ou de la disponibilité effective sur le compte bancaire du prix payé et de sa validation effective par l'Office.

Pour les paiements en ligne, les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : Carte Bleue, Carte VISA et Carte MASTERCARD. Le Client fournit le numéro à 16 chiffres de sa carte bancaire associé à sa date d'expiration ainsi que les trois derniers chiffres du cryptogramme figurant au verso de sa carte bancaire.

Lorsque les coordonnées bancaires sont validées, le gestionnaire de télépaiement sécurisé adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire.

Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique. Le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de cette commande.

La validation de sa commande par le Client au moyen de son paiement génère automatiquement une facture. Ladite facture est adressée au Client par courrier électronique à l'adresse email indiquée lors du traitement de sa commande.

### **Article 7 – Retrait des Pass**

Pour les commandes en ligne sur le Site Internet, le Client recevra automatiquement son ou ses Pass sous forme dématérialisée à l'adresse email indiquée. Le Pass est téléchargeable et/ou imprimable sur téléphone ou tablette.

Le Pass peut être également acheté directement au sein des Agences de l'Office et des Partenaires revendeurs sous forme de carte physique ou en version dématérialisée.

### **Article 8 – Validation et conditions d'utilisation du Pass**

Les Pass accordent au Client et/ou au Bénéficiaire un droit d'accès à un ensemble de prestations touristiques dont la liste est consultable sur le Site Internet et ce dans la limite des conditions définies dans les présentes.

Certaines exécutions de Produit et/ou Prestations nécessitent que le Client fasse une réservation au préalable directement auprès de l'Office ou du Site partenaire (mention indiquée sur le Site Internet et le guide d'accompagnement).

Outre l'accès à un ensemble de Prestations touristiques, le Pass peut permettre au client de bénéficier de réductions ou d'avantages auprès de partenaires référencés par l'Office.

#### **8.1 – Le Tours City Pass**

Le Pass est valable pour **une durée d'un an à compter de la date d'achat** auprès des Agences ou sur le Site Internet de l'Office ou auprès d'un Partenaire revendeur. Passé ce délai, le Pass ne sera plus valable et non remboursable.

La durée du Pass (24h, 48h ou 72h) **est décomptée à partir de la première utilisation** chez l'un des sites de visite (limité à un passage par site) ou un partenaire proposant des réductions ou des avantages.

#### **8.2 – Les Pass temporaires**

Dans le cadre de certaines opérations, des Pass peuvent être commercialisés temporairement durant toute la durée de l'opération concernée.

Selon les types de Pass, ils peuvent fonctionner sur une question de durée (ex : 24h, 48h, etc.) et/ou sur un nombre de visites (ex : 3, 5 ou 7 sites parmi un nombre défini).

Pour les Tours City Pass comme les Pass temporaires, ils sont strictement personnels et nominatifs. Ils ne peuvent être cédés ou remis à un tiers.

Le Pass ne constitue pas un billet coupe-file et n'inclut pas l'accès aux expositions temporaires, aux visites guidées et aux animations spécifiques des sites partenaires, sauf en cas de mention contraire dans les supports d'information mis à disposition du Client et sur le Site Internet.

La liste exhaustive des Sites partenaires ainsi que les horaires d'ouverture sont consultables sur les supports d'information mis à la disposition du Client et sur le Site Internet. Cette liste est susceptible d'évoluer au cours de l'année. Par conséquent, les Sites partenaires peuvent être différents entre l'activation de la carte (date d'achat) et le premier décompte (première utilisation chez l'un des Sites de visite).

L'Office ne peut être tenue responsable de modifications inhérentes aux conditions d'accueil d'un Site partenaire et empêchant le bon déroulement ou l'exécution des prestations de visites proposées dans le cadre des Pass.

Préalablement à toute visite, il est recommandé au détenteur du Pass de s'informer directement auprès du Site partenaire des jours, horaires d'ouverture du site et heure de fermeture des caisses.

### **Article 9 – Supports d'information**

Lors de la commande, un dépliant peut être remis au Client ou téléchargeable dans sa version dématérialisée sur le Site Internet.

Le dépliant indique également l'accès aux conditions générales de vente de l'Office.

Les informations figurant dans le dépliant sont celles connues au moment de la réalisation du document et n'est pas un document contractuel.

### **Article 10 – Dysfonctionnement, perte ou vol du Pass**

En cas de dysfonctionnement technique du Pass empêchant la validation lors de l'accès à un Site partenaire, le Client ne pourra se voir refuser l'accès au Site partenaire si son Pass est valide au moment de son passage.

Dans le cas d'un dysfonctionnement d'un Pass sous forme de carte physique, il sera demandé au Client de se présenter dans les meilleurs délais à l'Office ou ses Agences pour procéder à un échange de carte, étant entendu que les données de la carte défaillante (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s)) seront reportées sur la nouvelle carte. L'ensemble des droits acquis sur la précédente carte sera répercuté sur la nouvelle au bénéfice du client. Ce dernier ne souffrira donc d'aucun préjudice.

En cas de perte ou de vol d'un Pass sous forme de carte physique, le Client est considéré comme seul responsable. Ainsi, il ne pourra se prévaloir d'aucun échange, remplacement ou quelconque indemnisation.

Si le Client ne recevait pas de mail suite à l'achat d'un Pass dématérialisé quel que soit le lieu d'achat, il pourra contacter le lieu d'achat.

### **Article 11 - 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. »

Les Produits et/ou Prestations commercialisés par l'Office dans le cadre des Pass répondant à une telle définition, le Client ne dispose pas de droit de rétractation pour les Produits et/ou Prestations proposés au moyen des Pass. Quel que soit le motif, les Pass ne sont ni échangeables, ni remboursables.

## **Article 12 – Responsabilité – Garanties – Exécution des Produits et/ou Prestations**

### **12.1. Garantie de conformité et vice cachés**

L'Office est tenu, concernant les Pass fournis aux Clients, aux garanties légales en vigueur à savoir, la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du ou des Pass pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du ou des Pass. L'Office peut néanmoins ne pas procéder selon le choix du Client lorsque ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du ou des Pass ou de l'importance du défaut ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du ou des Pass durant 24 mois à compter de la délivrance du ou des Produits.

Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Tout retour d'un Pass doit faire l'objet d'un accord exprès de l'Office. Il donnera lieu au remplacement du ou des Pass concernés, après vérification qualitative et quantitative du ou des Pass retournés. Les frais et risques du retour demeurent à la charge du Client si la non-conformité n'est pas avérée.

Les Pass doivent être renvoyés par le Client accompagnés d'une copie de la facture d'achat correspondante.

De manière générale, la responsabilité de l'Office ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part. Dans une telle hypothèse, sa responsabilité est limitée aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subi à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte à l'image, etc.

En tout état de cause, l'Office décline toute responsabilité du fait notamment des dommages consécutifs aux modifications des Pass, des actes malveillants ou de la négligence fautive du Client ou de tiers.

Enfin, l'Office ne saurait être tenu responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site Internet.

La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site Internet ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, l'Office ne saurait être déclaré responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

### **12.2. Exécution des Produits et/ou Prestations**

Le ou les Produit(s) et/ou Prestation(s) objet(s) des Pass commandés par le Client seront exécutés par le ou les Prestataires selon les modalités définies par leurs soins et celles le cas échéant indiquées sur le Site Internet.

Le descriptif sur le Site Internet des Produits et/ou Prestations objets des Pass commandés par le Client, et l'accusé de réception qui lui est adressé par l'Office, complétés par les dispositions des présentes Conditions Générales, constituent l'information préalable prévue par l'article R.211-4 du Code du Tourisme lorsqu'elles consistent en un voyage au forfait ou un service de voyage au sein de ce Code.

Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) informeront l'Office dans les meilleurs délais selon les circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des Produits et/ou Prestations.

Dans tous les cas, le prix payé d'un Pass n'inclut pas l'acheminement du Client ou du ou des Bénéficiaires jusqu'à leur lieu d'exécution (ex : frais de transport jusqu'au lieu fixé du début d'exécution des Produits et/ou Prestations).

### **12.3. Responsabilité des Produits et/ou Prestations**

Conformément à l'activité L.211-16 du Code de tourisme, lorsque les Produits et/ou Prestations consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, l'Office 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.

### **12.4. Dispositions spécifiques pour l'exécution des Produits et/ou Prestations**

Conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, lorsque les Produits et/ou 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 le(s) Bénéficiaire(s) peut (peuvent) résilier les Produits et/ou Prestations réservés par ses/leurs soins au moyen des Pass à tout moment, sous réserve de payer des frais de résolution selon les conditions d'annulation indiquées soit par le ou les Prestataire(s) soit par l'Office.

De même, en application de ce même article, si les Produits et/ou Prestations sont subordonnés à un nombre minimal de participants, tel qu'indiqué sur le Site Internet ou l'Office et ses Agences lors de la commande du Pass par le Client ou par les Prestataires, et que ce nombre minimal n'est pas atteint, l'Office et/ou le(s) Prestataire(s) pourront procéder à leur annulation selon les modalités suivantes :

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

Le Client et/ou le(s) Bénéficiaires ont le droit de procéder à la résiliation des Produits et/ou 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 est empêché d'exécuter des Produits et/ou Prestations en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il est en droit de le notifier et de procéder à leur résiliation dans les meilleurs délais.

### **Article 13 - Données personnelles - Cookies**

Dans le cadre de la création de son compte client sur le Site Internet, à l'accueil de l'Office et des Agences ou auprès des partenaires revendeurs, le Client est amené à fournir des informations à caractère personnel pour l'enregistrement et l'exécution de ses commandes de Pass.

L'Office 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 pour le traitement et le suivi des commandes de Pass du Client ainsi que la gestion du Compte Client sur le Site Internet.

Ces données sont à destination de l'Office et peuvent être transmises à des prestataires, des sites partenaires et des revendeurs pour le traitement des commandes, leur service après-vente, la gestion de la relation commerciale avec le Client,



la communication sur des offres commerciales si l'acceptation a été faite lors du recueil des données en cliquant sur la case prévue à cet effet sur le Site Internet ainsi que pour des analyses statistiques.

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 en lui adressant directement une décision en ce sens aux coordonnées indiquées sur les offres qui lui sont communiquées.

L'Office s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment à assurer leur sécurité.

A ce titre, l'Office 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 à l'adresse suivante : 78-82 rue Bernard Palissy – 37000 Tours ou par e- mail : [info@tours-tourisme.fr](mailto:info@tours-tourisme.fr).

Certaines pages du Site Internet peuvent utiliser des « cookies », qui sont de petits fichiers texte contenant des informations propres au Client du Site Internet, stockés sur le disque dur du Client et pouvant être lus seulement par le serveur qui l'a fourni. L'Office fait un usage limité des « cookies », dans le but d'optimiser la consultation du Site Internet, ce que le Client déclare accepter.

Si le Client ne souhaite pas que cette technologie soit utilisée, il lui est possible de désactiver cette fonction dans son logiciel de navigation, tout en conservant un accès au Site Internet.

L'Office 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, le Client peut également consulter la Politique de confidentialité disponible sur le Site Internet.

#### **Article 14 - Convention de preuve**

Les actions réalisées par le Client sur le Site Internet, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions Générales ou ils procèdent à la commande de Pass, sont assimilées à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du Code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-2 et suivants du Code civil.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client accepte que les éléments d'horodatage mis en œuvre, les procédés du Site par lesquels il exprime son consentement (ex : en cochant les cases correspondantes), et de manière générale, l'ensemble des éléments créés et/ou échangés sur le Site (ex : la preuve des connexions, les enregistrements informatiques et autres éléments d'indentification) ainsi que les e-mails échangés avec l'Office, soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données, des éléments et des signatures, qu'ils matérialisent, qu'ils contiennent, et/ou qu'ils expriment.

#### **Article 15 - Archivage**

Les contrats issus des commandes de Pass sur le Site Internet et des présentes Conditions Générales font l'objet d'un archivage informatique par L'Office.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, les contrats portant sur des commandes de Pass sur le Site Internet d'une somme égale ou supérieure à 120 € sont conservés pendant un délai de 10 ans à compter de la livraison auprès du Client du Pass objet de la commande concernée.

Le Client peut y avoir accès à tout moment s'il en fait la demande par écrit auprès de l'Office ainsi que directement sur le Site Internet à travers son compte Client.

Dans cette hypothèse, l'Office fera son possible pour communiquer une copie du contrat concerné au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande.

### **Article 16 - Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les présentes Conditions Générales, les commandes de Pass réalisées sur le Site Internet qu'elles régissent et l'utilisation de ce dernier par le Client sont soumises à la loi française.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait avec l'Office.

A cet effet, le Client peut recourir au service du médiateur suivant désigné par l'Office : Médiation Tourisme et Voyages (MTV) - [www.mtv.travel](http://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 par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Office 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 ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation le Client a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR3>

Le litige pourra également être porté directement ou à défaut de résolution dans le cadre de la médiation, devant le Tribunal compétent en application des règles de compétence en vigueur.

### **Article 17 - Mentions obligatoires à destination des Clients consommateurs au titre du Code de la consommation**

En application de l'article L.217-15 du Code de la consommation, sont reproduits ci-après les articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code civil, dispositions dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

#### **Article L.217-4 du Code de la consommation :**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L.217-5 du Code de la consommation :**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L.217-12 du Code de la consommation :**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article 1641 du Code civil :**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 du Code civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

**Article 18 : Mentions légales**

Identification de la société éditrice du Site Internet : TOURS VAL LOIRE TOURISME (l'Office de Tourisme & des Congrès Tours Val de Loire).

Société Publique Locale

Capital social de l'entreprise : 330.000 €

Numéro de SIRET : 53392312400010

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 42533923124

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter l'Office aux coordonnées suivantes : [info@tours-tourisme.fr](mailto:info@tours-tourisme.fr) / 02.47.70.37.37.

Le Directeur de la publication du Site Internet est Henri POIGNET en qualité de Directeur Général de l'Office.

Le Site est hébergé par la société :

CELEONET

SAS au capital de 85000 €

RCS : Créteil B 450 734 744

N° TVA : FR 91 450 734 744

Siège social : 70 rue Berthie Albrecht - 94400 Vitry-sur-Seine – France