

Conditions générales de vente

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

L'Office de Tourisme et des Congrès de Mulhouse et sa région, Association déclarée dont le siège social est sis 1, avenue Robert Schuman 68100 MULHOUSE, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 068100022, Identifiant SIREN n°778 939 272.

Téléphone : 03 89 35 48 48

Adresse courriel : info@tourisme-mulhouse.com

(Ci-après, « l'Office de tourisme »)

Assurance responsabilité civile professionnelle :
GENERALI IARD - 2 RUE PILLET-WILL, 75009 PARIS
CEDEX, FRANCE

Garantie financière : APST - 15 AVENUE CARNOT,
75017 PARIS CEDEX, FRANCE

Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques

de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : forfaits, services de voyage (pouvant inclure : hébergements touristiques, visites, activités, billetterie, restauration, transports, assistance, conciergerie, bagagerie ou tout autre service touristique), organisation d'évènements, location de salles, location de matériels, animations et tout autre services ayant trait à l'organisation de congrès.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Conditions générales de vente

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire.

Dispositions spécifiques pour les prestations de groupe :

Le prix comprend seulement les prestations commandées. Toute autre prestation non comprise dans les prestations commandées devra être réglée immédiatement et directement auprès du prestataire concerné.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Sauf mention contraire dans le contrat, l'échéancier de paiement est :

- Paiement d'un acompte de 30% à la réservation

- Paiement du solde trente jours avant le début de la prestation.

Pour les réservations tardives (moins de trente jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation

Dispositions spécifiques pour les prestations de groupe :

Le règlement du solde devra être effectué au plus tard 45 jours avant le début de la prestation, sauf indication contraire sur le devis. Le non-paiement du solde dans le délai indiqué, sera considéré comme une annulation de la part du groupe. Les frais d'annulation applicables seront ceux de l'échéancier d'annulation spécifique pour les prestations de groupe.

Les règlements par chèque ne seront acceptés que s'ils peuvent être encaissés plus de 45 jours avant le premier jour d'exécution des prestations

Article 4.3. Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur

Conditions générales de vente

support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 5 – Réserve de prestation en ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant :

- Le client accède à l'interface en ligne et procède à sa réservation avec paiement en ligne.
- Avant d'effectuer son paiement et de faire une réservation définitive, lui sont communiquées les informations précontractuelles composées des présentes CGV et le cas échéant du formulaire type d'information,
- Le client confirme son paiement et sa réservation, cette confirmation matérialisant le contrat,
- A réception du paiement à réception du paiement de l'acompte (ou de la totalité de la somme en cas de réservation dans les conditions définies à l'article 4, l'OTC procède à la réservation auprès de l'hôtelier et le client reçoit sa confirmation de réservation.

Article 6 – Réserve de prestation à distance hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

- Le client fait une demande de réservation par mail ou par téléphone,

- L'OTC lui envoie un devis par mail, ainsi que les informations précontractuelles telles que les présentes CGV et le cas échéant le formulaire type d'information,
- A réception du devis signé, l'OTC pré-réserve les prestations et confirme au client en envoyant un contrat et les CGV.
- Le client les retourne signés et accompagnés de l'acompte de 30% ou de la totalité du prix si le délai est inférieur à 30 jours.

Article 7 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation.

Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'office

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques

Conditions générales de vente

principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour (forfaits, services de voyage (pouvant inclure : hébergements touristiques, visites, activités, restauration, transports, assistance, conciergerie, bagagerie ou tout autre service touristique), organisation d'évènements, location de salles, location de matériels, animations et tout autre service ayant trait à l'organisation de congrès) abrégé ou non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement ni réduction de prix.

L'office s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'office ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dispositions spécifiques pour les prestations de groupe :

Toute modification du contrat conclu est soumise à l'approbation de l'Office de tourisme. Toute modification approuvée entraînera la perception par l'Office de tourisme d'une somme forfaitaire de

15 € par dossier (frais de dossier), outre les éventuels frais supplémentaires causés par cette modification, qui auront été préalablement portés à la connaissance du client.

Article 9 – Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

L'Office de tourisme pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Si l'annulation intervient plus de trente jours avant le premier jour des prestations, l'acompte versé sera restitué au client après déduction des frais de dossier par personne.
- Si l'annulation intervient de trente à vingt-et-un jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 30 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.
- Si l'annulation intervient de vingt à huit jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 50 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.
- Si l'annulation intervient de 7 jours à 2 jours avant le premier jour des prestations, une somme équivalente à 75 % du prix total des prestations restera due à l'Office de tourisme.
- Si l'annulation intervient la veille du premier jour des prestations ou le premier jour des prestations, l'intégralité du prix des prestations restera dû à l'Office de tourisme.

Dispositions spécifiques aux prestations de groupe :

Est considérée comme une annulation totale, l'annulation de la prestation pour l'ensemble du groupe.

Conditions générales de vente

Est considérée comme une annulation partielle, l'annulation de la participation d'un ou plusieurs membres du groupe client. Les frais d'annulation seront calculés selon l'échéancier d'annulation applicable aux groupes au prorata du nombre des personnes qui ne participent plus à la prestation.

Les frais d'annulation suivants seront exigés :

- Plus de 45 jours avant le premier jour d'exécution des prestations : frais d'annulation forfaitaires de 10 € par personne,
- Entre 45 et 30 jours avant le premier jour d'exécution des prestations : 70 % du montant total de la prestation,
- A moins de 30 jours avant le premier jour d'exécution des prestations l'intégralité du montant de la prestation est exigé.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 6.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la

résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours) ;

ou

2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde

Conditions générales de vente

du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 11 – Garantie légale de conformité

Article 11.1. Principe

L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les

accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse, mail, numéro de téléphone portable, date de naissance.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Article 13.2. But poursuivi

Conditions générales de vente

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : la direction.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.tourisme-mulhouse.com/FR/mentions-legales.html> et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'Office de tourisme, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 15 – Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations ni proposée par l'Office de tourisme.

Conditions générales de vente

Article 16 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 17.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article -18 : Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des

conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 19 – Aide au voyageur

L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Article 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Article 21 – Règlement des litiges

Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement

Conditions générales de vente

des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur Tourisme et Voyage à BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ou sur www.mtv.travel dans le cas où une réclamation adressée à l'Office de tourisme serait restée sans réponse pendant 2 mois.

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Article 21.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 21.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Conditions particulières à la vente des produits de la boutique de l'office de tourisme

Article 22 : commande

22.1. Effectivité de la commande

- Les Etapes pour les commandes passées sur internet

Pour passer commande, le client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par l'Office de tourisme dans les meilleurs délais.

- Les commandes passées autrement que sur internet

Lorsque la commande est passée au comptoir ou par correspondance, le contrat de vente est formé après acceptation de la commande par l'Office de tourisme.

Lorsque la commande est passée par correspondance, le contrat est formé au moment de la réception du devis signé, accompagné le cas échéant de l'acompte qui y est prévu, par l'Office de tourisme.

Article 22.1. Modification de commande

Toute modification de commande par le client après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont

Conditions générales de vente

liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, V du Code de la consommation.

Article 22.2. Validation de la commande

L'Office de tourisme se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

Article 22.3. Indisponibilité des produits commandés

Si les produits commandés sont indisponibles, l'Office de tourisme en informe immédiatement le client et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent.

En cas de désaccord, le client est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

Article 23 : Livraison

Article 23.1. Délais de livraison

L'Office de tourisme s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 30 jours après réception de commande.

Article 23.2. Retard de livraison

Le retard de livraison excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le consommateur qui, dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, retournera le cas échéant les produits s'ils ont été livrés et recevra de l'Office de tourisme au plus tard dans un délai de trente jours la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

Article 23.3. Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande.

Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le consommateur

à l'Office de tourisme le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard.

La livraison est effectuée par avis de mise à disposition.

En cas de livraison par voie postale, un bon de livraison doit être signé par le consommateur qui doit vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage du produit.

En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le consommateur doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé à l'Office de tourisme et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

Article 23.4. Conformités des produits

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation à l'Office de tourisme en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

Article 23.5. Indisponibilités des produits

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, l'Office de tourisme peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix

Article 23.6. Défaut de livraison

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

Article 24 : Garanties

Article 24.1. Garanties légales

Tous les produits fournis par l'Office de tourisme bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Au titre de ces garanties, l'Office de tourisme s'engage, au choix du client, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande.

L'Office de tourisme reste tenu, conformément à l'article L. 217-15 du Code de la consommation, des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

Conditions générales de vente

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel à l'Office de tourisme à l'adresse mentionnée en tête des présentes.

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente.

Le consommateur sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par l'Office de tourisme.

Article 24.2. Clauses sur les garanties

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 211-17 du Code de la consommation.

Article 24.3. Loi applicable aux garanties

La loi française applicable au contrat ne peut avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive no 99/44/CE du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

Article 25 : Défaut de sécurité

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

Article 26 : Rétractation

Lorsque la commande est passée à distance, à compter de la réception des produits, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs pour renvoyer les produits livrés sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité, à l'adresse suivante figurant à l'article 1 des CGV. Les frais de retour sont à la charge du consommateur.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par l'envoi du formulaire remis à cet effet à l'adresse de l'Office de tourisme.

L'Office de tourisme s'engage à rembourser le consommateur au plus tard dans un délai de trente jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de l'original de la facture d'achat.