



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 & DES CONGRES 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** ») auprès de **clients agissant en qualité de consommateur de coffrets « Box » sur le site Internet localisé à l'adresse URL [www.valdeloire-box.fr](http://www.valdeloire-box.fr) et édité par ses soins.**

TOURS VAL DE LOIRE TOURISME est titulaire d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n° IM037120001.

Elle a pour Garant pour l'exercice de son activité : APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) et comme assureur : AXA Assurances (134 boulevard Charles de Gaulle 37540 SAINT CYR SUR LOIRE / 02.47.54.51.91 / agence.viardhoudaille@axa.fr) n°5141925804.

### **Article 1 - Définitions**

Les termes et expressions suivants auront les définitions suivantes au sein des présentes Conditions Générales :

- « **L'Office** » désigne la société qui agit en tant que vendeur et/ou revendeur de prestations auprès de clients via son site web et ses lieux d'accueil (physique ou mobile) ;
- « **Client(s)** » : désigne-le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) un ou plusieurs Coffrets Box sur le Site ;
- « **Coffret(s) Box** » : désigne les « coffrets » composés d'une ou plusieurs Activités proposés sur le Site et dont les Clients peuvent passer commande ;
- « **Activité(s)** » : désigne-la ou les activités dont le Client peut passer commande au moyen des Coffrets Box. Celles-ci consistent notamment en des excursions, des visites de monuments, des activités de loisirs, et des séjours comprenant un hébergement, exécutés par un ou plusieurs Prestataire(s) ;
- « **Bénéficiaire(s)** » : désigne-la ou les personnes qui exécutent la ou les Activités objets du Coffret Box commandé par le Client sur le Site. Le Bénéficiaire peut être le Client ou tout tiers auquel il décide d'attribuer le Coffret Box concerné ;
- « **Site** » : désigne le site Internet [www.valdeloire-box.fr](http://www.valdeloire-box.fr) sur lequel le Client peut passer commande d'un ou de Coffrets Box ;

- « **Prestataire(s)** » : désigne les tiers prestataires qui assurent l'exécution des activités commandées par le Client au moyen d'un Coffret Box.

### **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 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 Coffret Box 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 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 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.

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 - Compte Client**

Pour passer commande sur le Site, 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 sur le Site ou au plus tard lors de la première commande passée sur le Site.

Pour la création de son compte, il est notamment demandé au Client d'indiquer :

- une adresse e-mail à titre d'identifiant et un mot de passe. Ces deux éléments qui lui sont personnels devront être renseignés par le Client lors de chaque connexion à son Compte client ;
- ses nom et prénom, adresse postale 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 pourra être 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 (ex : une livraison impossible).

Le Client peut à tout moment et sans motif demander la désactivation de son compte :

- soit en adressant un courrier à l'adresse suivante : OFFICE DE TOURISME TOURS VAL DE LOIRE – 78-82 rue Bernard Palissy CS 54201 – 37000 Tours Cedex 1;

- soit directement sur le Site à travers son compte Client ;
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [box@tours-tourisme.fr](mailto:box@tours-tourisme.fr).

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

### **Article 5 - Commande de Coffret(s) Box**

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Coffrets Box proposé sur le Site et selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ce dernier.

Toute commande en ligne vaut acceptation des prix et descriptions des Coffrets Box.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier le(s) Coffret(s) Box 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 « VALIDER LA COMMANDE » et en suivant la procédure prévue à cet effet sur le Site.

Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code Civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code Civil.

A compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve,
- la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.

Une fois sa commande réalisée, un message s'affiche automatiquement sur le Site informant le Client de la prise en compte de cette dernière.

Dans les 5 jours ouvrés suivant la confirmation de sa commande par le Client, l'Office procède à sa vérification, et si celle-ci est validée, adresse au Client une confirmation reprenant les



caractéristiques de cette dernière (Coffret(s) Box commandé(s), prix, modalités de livraison, etc).

#### **Article 6 - Disponibilité des Coffrets Box**

L'Office s'engage à honorer les commandes en ligne dans la limite des disponibilités des Coffrets Box et des Activités.

A défaut de disponibilité du ou des Coffrets Box commandés, l'Office s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone pour lui indiquer la date envisagée à laquelle le(s) Coffret(s) concerné(s) pourra/pourront être disponible(s).

Le Client dispose alors de la faculté :

- soit d'être livré d'un Coffret Box de qualité et de prix équivalent à celui initialement commandé, dans la limite des stocks disponibles ;
- soit de patienter jusqu'à la nouvelle date de disponibilité proposée ;
- soit de procéder à l'annulation de sa commande pour le(s) Coffret(s) Box concerné(s). Dans ce cas, l'Office remboursera le prix de la commande versé par le Client dans un délai de 30 jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande.

#### **Article 7 - Prix**

Les Coffrets Box sont facturés selon le tarif en vigueur mentionné sur le Site au jour de leur commande par le Client. 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.

Sauf disposition contraire sur le Site, les frais de livraison des Coffrets Box sont facturés en supplément de leur prix et sont clairement indiqués avant la validation de sa commande par le Client.

L'Office se réserve le droit de modifier sur le Site ses prix de vente des Coffrets Box 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 Coffrets Box est en tout état de cause indiqué à la fin de la commande en ligne sur le Site, 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 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 8 - Paiement**

Le Client procède au paiement de sa commande par carte bancaire en ligne sur le Site à la commande du ou des Coffrets box concernés selon la procédure prévue à cet effet.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : Carte Bleue, Carte VISA et Carte MASTERCARD.

Le Client fournit le numéro à 16 chiffres de sa carte bancaire associé à sa date d'expiration ainsi que les trois derniers chiffres du cryptogramme figurant au verso de sa carte bancaire.

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

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

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

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, puis lors de l'envoi du ou des Coffret(s) Box commandé(s).



### **Article 9 - Livraison des Coffrets Box**

La commande du Client sera livrée au lieu qu'il aura indiqué au cours du processus de commande.

Sauf indication contraire sur le Site et sous réserve de la validation et de la disponibilité de la commande du Client, le ou les Coffrets Box commandés par le Client seront expédiés pour leur livraison dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la validation du paiement de sa commande par le Client sur le Site.

L'Office ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de retard et/ou de non livraison du fait d'une adresse fautive ou erronée ou à laquelle la livraison s'avèrerait être impossible.

A défaut de livraison du ou des Coffrets Box par l'Office dans le délai indiqué lors de sa commande par le Client sur le Site, le Client pourra mettre en demeure l'Office, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'Office dans ce nouveau délai, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par l'Office de cette lettre, sauf s'il s'est exécuté entre temps, et les sommes versées par le Client lui seront alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Dans l'hypothèse où aucun délai de livraison n'aurait été indiqué par l'Office lors de sa commande par le Client sur le Site, en cas de défaut de livraison par l'Office au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client pourra mettre en demeure l'Office, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par l'Office dans ce nouveau délai, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par l'Office de cette lettre, sauf s'il s'est exécuté entre temps, et les sommes versées par le Client lui seront alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Le Client est invité à vérifier l'état des Coffrets Box au jour de leur réception, et à formuler toute contestation, réserve ou refus sur le bon de livraison du transporteur, en précisant le motif de la réserve formulée.

En cas d'anomalie constatée lors de la livraison, le Client pourra prendre contact avec l'Office.

### **Article 10 – Click and Collect des Coffrets Box**

Le Client a la possibilité de retirer son ou ses coffrets box en Click & Collect auprès de l'Office. Au moment de la finalisation de la commande, le Client doit cocher la case prévue à cet effet pour en bénéficier. Le ou les coffrets Box commandés ne pourront être retirés qu'auprès de l'Office de Tourisme de Tours. Le Client doit venir récupérer sa commande sur les périodes et horaires d'ouverture indiqués ci-dessous :

#### **D'avril, mai, septembre :**

Du lundi au samedi : 8h30 à 19h00

Les dimanches et jours fériés : 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h00

#### **De juin à août :**

Du lundi au samedi & jours fériés : 8h30 à 19h00

Les dimanches (dont 14 juillet) : 9h30 à 17h00

#### **D'octobre à décembre :**

Du lundi au samedi : 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

Les dimanches et jours fériés : 9h30 à 12h30

Le Client pourra retirer son ou ses Coffret(s) Box sous 72h à l'Office à l'adresse suivante :  
78-82 rue Bernard Palissy, 37000 Tours

### **Article 11 - Utilisation des Coffrets Box par le Client**

Le(s) Coffret(s) Box accorde(nt) au Client et/ou au(x) Bénéficiaire(s) un droit d'exécution de l'Activité ou des activités sélectionnée(s) et commandée(s) au titre de ce(s) dernier(s).

A ce titre, les(s) Coffret(s) Box comportent un ou plusieurs bons relatifs à l'Activité ou les Activités concernées, et au moyen desquels le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) pourront obtenir leur exécution.

Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) organisent et sollicitent l'exécution de l'Activité et des activités concernées en suivant la procédure indiquée au sein du Coffret Box.



Lorsque le Coffret Box porte sur une Activité ou plusieurs Activités à exécuter par le Client ou le(s) Bénéficiaires à titre individuel, le Client ou le(s) Bénéficiaire(s) doivent prendre contact directement avec le Prestataire.

Lorsque le Coffret Box porte sur une Activité ou plusieurs Activités devant être exécutées pour un groupe de personnes, le Client ou les Bénéficiaires doivent prendre contact avec l'Office pour l'organisation de cette exécution.

Les Coffrets Box sont soumis à une durée de validité définie et indiquée sur ceux-ci ainsi que lors de la commande du Client sur le Site. Le Client et le(s) Bénéficiaire(s) sont seuls responsables de l'utilisation des Coffrets Box dans le respect de leur durée de validité.

Dans le cas où la durée de validité des Coffrets Box est arrivée à expiration et que ces derniers ne sont plus par conséquent utilisables, il appartient au Client et/ou au(x) Bénéficiaire(s) de procéder à une nouvelle commande de Coffret(s) Box sur le Site.

### **Article 12 - Droit de rétractation**

En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

« 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiels, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

La ou les Activités commercialisées par l'Office au sein des Coffrets Box répondant à une telle définition, le Client ne dispose pas de droit de rétractation pour la ou les Activités commandée(s) auprès de l'Office.

### **Article 13 - Responsabilité - Garanties - Exécution des activités**

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

L'Office est tenu, concernant les Coffrets Box 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 1 an à compter de la délivrance du ou des Coffrets Box pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du ou des Coffrets Box. 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 Coffrets Box ou de l'importance du défaut ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du ou des Coffrets Box durant 1 an 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 Coffret Box doit faire l'objet d'un accord exprès auprès de l'Office. Il donnera lieu au remplacement du ou des Coffrets Box concernés, après vérification qualitative et quantitative du ou des Coffrets Box retournés. Les frais et risques du retour demeurent à la charge du Client si la non-conformité n'est pas avérée.

Les Coffrets Box doivent être renvoyés par le Client dans la mesure du possible dans leur emballage d'origine, et 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 Coffrets Box, 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.

La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site 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.

### **13.2. Exécution des activités**

La ou les Activités objet(s) du Coffret Box commandée(s) par le Client seront exécutées par le ou les Prestataires selon les modalités définies par leurs soins et celles le cas échéant indiquées sur le Site.

Le descriptif sur le Site de l'Activité ou des activités objet du Coffret Box commandé 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 Activités.

Dans tous les cas, le prix payé d'un Coffret Box 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 Activités).

### **13.3. Responsabilité des activités consistant en un forfait touristique et des services de voyage**

Conformément à l'article L.211-16 du Code de tourisme, lorsque l'Activité ou les Activités consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, 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.

### **13.4. Responsabilité et exécution des activités autres qu'un forfait touristique et des services de voyage**

Lorsque l'Activité ou les Activités ne consistent pas en un forfait touristique ou un service de

voyage au sens de l'article L.211-2 du Code de tourisme, l'Office intervient comme un intermédiaire dans la commercialisation de l'Activité ou des activités concernées pour le Prestataire ou les Prestataires qui se chargeront de leur exécution.

La responsabilité de l'Office ne pourra être recherchée qu'en cas de faute qui lui serait imputable.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'Office serait engagée, l'Office sera responsable 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 est la cause de ce préjudice.

L'Office décline en tout état de cause toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable, sauf disposition légale impérative contraire, de tous dommages subis par le Client et qui seraient imputables à son propre fait ou à sa négligence, ou qui résulteraient du fait d'une utilisation non-conforme à leur destination ou aux règles de l'art par le Client des matériels l cas échéant mis à sa disposition lors de l'Activité ou des activités concernées, ainsi que des dommages qui pourraient être causés par le Client et les personnes sous sa garde à des tiers lors de leur exécution.

### **13.5. Dispositions spécifiques pour l'exécution des activités 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 l'Activité ou les Activités consistent en un forfait touristique ou un service de voyage au sens de l'article L.211-2 du même Code, le Client ou le(s) Bénéficiaire(s) peut (peuvent) résilier l'Activité ou les Activités réservées par ses/leurs soins au moyen du Coffret Box 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 l'Activité ou les Activités sont subordonnées à un nombre minimal de participants, tel qu'indiqué sur le Site lors de la commande du Coffret Box 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 de l'Activité ou des activités si leur durée d'exécution dépasse six (6) jours ;
- sept (7) jours avant le début de l'Activité ou des activités si leur durée d'exécution est de deux à six (2 à 6) jours ;
- quarante-huit (48) heures avant le début de l'Activité ou des activités 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 de l'Activité ou des Activités, 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 l'Activité ou les Activités 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 14 - Données personnelles - Cookies**

Dans le cadre de la création de son Compte Client sur le Site, ainsi que l'enregistrement et l'exécution de ses commandes de Coffrets Box, le Client est amené à fournir des informations à caractère personnel à l'Office.

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 Coffrets Box du Client, et la gestion du Compte Client sur le Site.

Ces données sont à destination de l'Office, et peuvent être transmises à des prestataires auxquels l'Office a recours pour le traitement des commandes, leur service après vente, pour la gestion de la relation commerciale avec le Client, ou pour l'hébergement technique du Site.

Certaines des données ainsi collectées sont en second lieu susceptibles d'être utilisées par l'Office pour adresser au Client des offres

commerciales, s'il l'a accepté lors du recueil de ses données en cliquant sur la case prévue à cet effet sur le Site.

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 : box@tours-tourisme.fr.

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

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

L'Office 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.

#### **Article 15 - Convention de preuve**

Les actions réalisées par le Client sur le Site, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions Générales ou ils procèdent à la commande de Coffrets Box, 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 16 – Archivage**

Les contrats issus des commandes de Coffrets Box sur le Site 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 Coffrets Box sur le Site 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 Coffret Box 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 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 17 - Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les présentes Conditions Générales, les commandes de Coffrets Box réalisées sur le Site 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 - 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 18 - Mentions obligatoires à destination des Clients consommateurs au titre du Code 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 19 – Formulaire d'informations standard au titre du Code du tourisme**

**19.1 Formulaire d'information standard pour les contrats de 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 sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office 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 a

souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [en cliquant ici](#).

### **19.2 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 et le Prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office 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 a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office. Vous pouvez consulter le Code du tourisme [en cliquant ici](#).

#### **Article 20 : Mentions légales du Site**

Identification de la société éditrice du Site :  
TOURS VAL DE LOIRE TOURISME - OFFICE DE  
TOURISME & DES CONGRES 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 TOURS VAL DE LOIRE TOURISME - OFFICE DE TOURISME & DES CONGRES TOURS LOIRE VALLEY aux coordonnées suivantes :  
[info@tours-tourisme.fr](mailto:info@tours-tourisme.fr) / 02.47.70.37.37.

Le Directeur de la publication du Site est Henri POIGNET en qualité de Directeur Général de TOURS VAL DE LOIRE TOURISME.

Le Site est hébergé par la société :

**OVH**

2 rue Kellermann  
59100 ROUBAIX  
France



À l'attention de l'**Office de Tourisme & des Congrès Tours Val de Loire**

78-82 rue Bernard Palissy

CS 54201 – 37000 TOURS

02.47.70.37.37

[info@tours-tourisme.fr](mailto:info@tours-tourisme.fr)

(\*) Rayez la mention inutile.

Date :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) /reçu le (\*) :

Numéro de commande/dossier :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

---

**Extrait des Conditions Générales de Vente « Boutique en ligne »**

**Article 11 – Droit de rétractation**

**11.1. Pour les Produits**

*En application des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception des Produits commandés.*

*Toutefois, certains Produits ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation, notamment, selon les dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation :*

*« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)*

*(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. (...)* ».

*Lorsque le Client dispose de son droit de rétractation, il l'exerce en adressant à l'Office, dans le délai indiqué ci-avant, une déclaration dénuée d'ambiguïté précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation communiqué par l'Office suite à sa commande.*

*Le Client doit retourner les Produits à l'Office, dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y compris la notice) et les cadeaux éventuellement offerts, accompagnés d'un double de la facture. Seuls les risques et frais de retour des produits restent à la charge du Client.*

*Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des Produits ne sont pas respectées, l'Office pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des Produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des Produits éventuellement dégradés.*

L'Office s'engage à rembourser le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du Client ou du formulaire type. Néanmoins, l'Office est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits. Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du Client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

**11.2. Absence de droit de rétractation pour les Billets (physiques et/ou dématérialisés)**

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 Billets ayant pour objet la fourniture au Client d'un accès à un lieu selon une période déterminée, ceux-ci ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

**11.3. Absence de droit de rétractation pour les Produits « audiovisuel »**

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

9° De Fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ».

**11.4. Absence de droit de rétractation pour les Produits de gastronomie (périssables)**

En application de l'article L.221-8 du Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

4° De Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. »

Source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397?xtor=EPR-124>  
Vérifié le 04 décembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)