

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de prestations de services de nature touristique (« les Services ») proposés par la société SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME, société publique locale au capital social de 300 000 € dont le siège social est situé à 2 place de l'Etape, CS95632 F - 45056 ORLEANS Cedex 1, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Orléans sous le numéro 819 958 646 (« la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME » ou « le Prestataire ») aux consommateurs et clients non professionnels (« Les Clients » ou « le Client ») sur son site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et les sites partenaires par le biais de conventions.

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et les sites partenaires. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et sur ceux des sites partenaires et prévauront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME
2, place de l'Etape
CS95632
45056 ORLEANS Cedex 1

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et celles de ses partenaires. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME et ses partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME et le Client via le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et ceux de ses partenaires.

La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires, en particulier être majeur et comprendre la langue française.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

Les Services présentés sur le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et ceux de ses partenaires sont proposés à la vente pour les territoires suivants :

- France métropolitaine ;
- Reste du monde, sauf décisions des autorités gouvernementales françaises contraires (par exemple embargo ou rupture de relations diplomatiques).

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

Les présentes conditions générales de vente sont en vigueur pour une durée illimitée ; les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux utilisateurs du site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et de ceux de ses partenaires à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

ARTICLE 2 - Réservations - Commandes

Le Client sélectionne sur le site les services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

- création d'un compte sur le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires. La rubrique de création de compte est accessible directement depuis la barre de menu. A chaque visite, le Client, s'il souhaite commander ou consulter son

compte (état des commandes, profil...), devra s'identifier à l'aide de ces informations. La SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME propose au Client de commander et régler ses produits en plusieurs étapes.

- le Client sélectionne les produits qu'il souhaite commander dans le « panier », modifie si besoin (quantités, références...), vérifie l'adresse de livraison ou en renseigne une nouvelle. Puis, le Client choisit le mode de paiement de son choix ;
- le Client vérifie l'ensemble des informations, prend connaissance et accepte les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante, puis valide sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande » ;
- le Client est redirigé sur l'interface de paiement afin de renseigner en toute sécurité ses références de carte bleue personnelle. Si le paiement est accepté, la commande est enregistrée et le contrat définitivement formé. Le paiement par carte bancaire est irrévocable. En cas d'utilisation frauduleuse de celle-ci, le Client pourra exiger l'annulation du paiement par carte, les sommes versées seront alors recreditées ou restituées. La responsabilité du titulaire d'une carte bancaire n'est pas engagée si le paiement contesté a été prouvé effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de sa carte. Pour obtenir le remboursement du débit frauduleux et des éventuels frais bancaires que l'opération a pu engendrer, le porteur de la carte doit contester, par écrit, le prélèvement auprès de sa banque, dans les 70 jours suivant l'opération, voire 120 jours si le contrat le liant à celle-ci le prévoit. Les montants prélevés sont remboursés par la banque dans un délai maximum d'un mois après réception de la contestation écrite formée par le porteur. Aucun frais de restitution des sommes ne pourra être mis à la charge du titulaire.

La confirmation d'une commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. Si le Client possède une adresse électronique et s'il l'a renseignée sur son bon de commande, la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME lui communiquera par courrier électronique la confirmation de l'enregistrement de sa commande.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire et sur ceux de ses partenaires est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire, par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

Toute commande passée sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

La SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les conditions d'annulation sont les suivantes :

- > Pour les réservations d'activités touristiques, toute demande d'annulation ou de modification formulée par le Client donnera lieu à l'application des pénalités suivantes :
 - Annulation au moins 7 jours calendaires avant la date de la prestation : remboursement intégral des sommes payées,
 - Annulation moins de 6 jours calendaires avant la date de la prestation : 100% du montant total dû, à titre de dommages et intérêts.
- > Pour les réservations de forfaits touristiques, toute demande d'annulation formulée par le Client donnera lieu à l'application des pénalités suivantes :
 - Annulation plus d'1 mois avant la prestation : remboursement intégral (sauf frais éventuels supportés par le Prestataire) ;
 - Annulation entre 1 mois et 3 semaines avant la date de la prestation : 25% du montant total de la prestation, à titre de dommages et intérêts,
 - Annulation entre 3 semaines et 1 semaine avant la date de la prestation : 50% du montant total de la prestation, à titre de dommages et intérêts,

- Annulation entre 7 jours et 2 jours avant la date de la prestation : 75% du montant total de la prestation, à titre de dommages et intérêts,
- Annulation la veille de la prestation : 90% du montant total de la prestation, à titre de dommages et intérêts,
- Annulation le jour de la prestation ou en cas de non présentation : 100% du montant total de la prestation, à titre de dommages et intérêts.

ARTICLE 3 - Tarifs

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire dans les conditions précisées sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires, le Prestataire se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Ils ne comprennent pas les frais de traitement et de gestion, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités précisées à l'article « Commandes » ci-dessus, par voie de paiement sécurisé : Cartes bancaires.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole Paybox mis en place avec notre partenaire bancaire, le Crédit Agricole Centre Val de Loire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

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

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 5 - Fourniture des prestations

Pour toute prestation, le courriel de confirmation fait office de facture et de bon d'échange. Le Client devra l'imprimer et le conserver. Il sera exigé à l'arrivée du Client sur le lieu de délivrance de la prestation.

La durée de chaque prestation est stipulée sur le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires. Compte-tenu de sa nature déterminée, cette durée ne pourra en aucun être prolongée après la date d'échéance de la prestation.

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le Client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

Toute réservation est ferme et définitive, sauf annulation dans les conditions prévues aux présentes.

Pour les activités touristiques et les forfaits, les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, il ne sera procédé à aucun remboursement. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors-saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en

raison du comportement d'un tiers ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'utilisateur par la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME.

En cas d'indisponibilité du fait du prestataire de l'activité réservée ou de la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME s'engage à proposer un report de l'activité ou à garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées. En cas de force majeure (événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable), toute activité est susceptible d'être annulée par le prestataire qui se doit d'en avertir le Client et de lui proposer un report d'activité.

Les offres proposées par le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires sont valables dans la limite des disponibilités des prestataires. L'indisponibilité de la prestation réservée n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de la SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME au profit du Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Absence de droit de rétractation

Compte tenu de la nature des services fournis, les commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation.

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, 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.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de sept jours à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> du Prestataire et sur ceux de ses partenaires sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

ARTICLE 8 - Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et celui des sites partenaires est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 10 - Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 11- Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou surtout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 12 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 7 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 7 jours, les présentes seront purement et simplement résolues.

ARTICLE 13 - Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

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 14 - Litiges

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

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP80303 - 75823 PARIS Cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et du Voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur www.mt.v.travel.

ARTICLE 15 - Information précontractuelle -Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des Services et des frais annexes ;
- la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- l'information relative à l'absence de droit de rétractation, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet <https://www.tourisme-orleansmetropole.com/> et sur ceux de ses partenaires emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

ARTICLE 16 - Assurances et garanties

La SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME a souscrit :

- un contrat d'assurance responsabilité civile N°57530601 auprès de la société GENERALI, représentée par le Cabinet Jalouneix - 12 boulevard Alexandre Martin - F 45000 ORLEANS, établi conformément aux dispositions des articles L.211-18, R.211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme, modifié par le décret N°2015- 1111 du 02/09/2015.
- une garantie financière par adhésion à l'APST, (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) 15 avenue Carnot F 75017 PARIS, conformément au livre II du Code du Tourisme, et des articles L.211-18 et R.211-26 à R.211-34 dudit Code, modifiés par le décret N° 2015-1111 du 02/09/2015.

ARTICLE 17 - Photographies

Les descriptions et photographies des prestations référencées par la SPLORLEANS VALDE LOIRE TOURISME, figurant sur le site, sur ceux de nos partenaires et nos supports d'information, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le site et nos supports d'information ne sont pas contractuelles. Même si tous les efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les prestataires présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations

proposées, des variations peuvent intervenir. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

RAPPEL DE CERTAINES DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Conformément aux dispositions de l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Par application des dispositions des articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Article R211-3 du Code du tourisme (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1):

« Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. ».

Article R211-3-1 (modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art.1)

« L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2. ».

Article R211-4 (créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1)

« Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. ».

Article R211-5 (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1)

« L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. »

Article R211-6 (modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art.1)

« Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. ».

Article R211-7 (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009- art.1)

« L'acheteur peut 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.
Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur. »

Article R211-8 (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1)

« Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. ».

Article R211-9 modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1)

« Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ ».

Article R211-10 (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art.1)

« Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. ».

Article R211-11

« Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211- 4. ».

Conditions générales d'utilisation et de vente du
CityPass Orléans Métropole

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables à chaque acheteur du CityPass Orléans Métropole. Le CityPass Orléans Métropole est géré par la SPL Orléans Val de Loire Tourisme (Office de Tourisme) dont le siège est situé 2, place de l'Étape – CS 95632, 45056 Orléans cedex 1.
SIRET 81995864600021

Les conditions générales d'utilisation sont accessibles à tout moment sur le site internet www.tourisme-orleansmetropole.com/citypass-orleans-metropole.

ARTICLE 1 – DESCRIPTIF

Véritable pass citybreak, et avec plus d'une centaine d'avantages exclusifs, le « CityPass Orléans Métropole » offre aux visiteurs un accès privilégié à une large palette d'expériences, à découvrir dans la métropole orléanaise et aux alentours.

Sur simple présentation du CityPass, son détenteur peut ainsi bénéficier d'avantages exclusifs auprès de nombreux partenaires : transport en commun TAO illimité offert, entrées gratuites pour les attractions incontournables de la métropole et nombreux bons plans et réductions pour les activités de loisirs, ainsi que chez les restaurateurs, hôteliers, et commerçants.

Le pass est disponible en trois versions : 24h, 48h ou 72h. Un sticker collé au dos de la carte confirme sa date d'activation et la durée de validité de celui-ci. Il est à compléter obligatoirement par le client lors de la première utilisation de la carte.

La liste exhaustive de tous les avantages exclusifs est disponible dans le guide numérique disponible sur le site internet www.tourisme-orleansmetropole.com/citypass-orleans-metropole

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du CityPass Orléans Métropole.

Préalablement à toute commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales d'utilisation du CityPass Orléans Métropole et à les accepter sans réserve.

Les présentes ne concernent que les conditions d'utilisation du CityPass Orléans Métropole et non les conditions particulières des prestations des partenaires du CityPass Orléans Métropole.

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à compter de leur acceptation et jusqu'à la date d'expiration du CityPass Orléans Métropole.

ARTICLE 3 – COMMANDE

La commande du CityPass Orléans Métropole s'effectue auprès d'Orléans Val de Loire Tourisme (à l'Office de Tourisme ou sur le site www.tourisme-orleansmetropole.com), sur les sites de destination de nos partenaires institutionnels (Tourisme Loiret et Comité régional de Tourisme) ou auprès de ses revendeurs agréés dans le cadre du CityPass Orléans Métropole (liste disponible par contact à l'adresse infos@tourisme-orleans.com).

Les informations et données personnelles relatives au détenteur du CityPass Orléans Métropole sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur. A défaut, la commande pourrait ne pas aboutir.

Toute commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente du partenaire vendeur et aux conditions générales d'utilisation du CityPass Orléans Métropole.

Le règlement de la commande vaut acceptation des conditions générales d'utilisation et validation de la commande.

ARTICLE 4 - PRIX

Le CityPass Orléans Métropole est proposé à un prix forfaitaire unique suivant sa durée de validité ;

Le prix inclut le titre de transport remis à la demande expresse du client, et une carte à code-barre avec sticker apposé au dos, donnant l'accès aux offres des partenaires partenaires.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

L'achat peut se faire directement dans les points de vente du CityPass Orléans Métropole.

Le CityPass Orléans Métropole est personnel et ne peut être revendu à un tiers ; il peut être néanmoins offert.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCES AUX SITES PARTENAIRES

Le CityPass Orléans Métropole est activé lors de sa première utilisation (et non lors de l'achat), et est valable 24h, 48h ou 72h.

Il est obligatoire de présenter votre CityPass Orléans Métropole muni du sticker indiquant sa date d'activation (à renseigner par vos soins) auprès de chacun des partenaires. La première utilisation du pass déclenche son activation, et donc ses date et heure de fin de validité.

Le CityPass Orléans Métropole ne vous donne pas d'accès prioritaire sauf si spécifié. Ses avantages sont valables exclusivement pour le porteur de la carte, sauf mention contraire dans le descriptif de l'offre. Pour certaines prestations (visites guidées, balades fluviales, ...), la réservation est obligatoire. Elle s'effectue auprès d'Orléans Val de Loire Tourisme ou du partenaire concerné, selon les conditions spécifiques à chaque prestation, sous réserve de disponibilité. Certaines offres sont temporaires, ou indisponibles à certaines périodes de l'année. Au moment de l'activation de votre CityPass Orléans Métropole, il est donc important de se référer au guide numérique, qui vous assure une information complète et actualisée des avantages CityPass Orléans Métropole.

Transports : votre CityPass Orléans Métropole peut être accompagné d'un titre de transport à composer ou à présenter à chaque montée à bord des bus et tramway. La présentation du CityPass Orléans Métropole en cours de validité peut être exigée par le prestataire.

Toute réservation ou toute délivrance de titre ou billet par Orléans Val de Loire Tourisme, à l'exception du titre de transport, de la réservation de visite guidée de l'Office de Tourisme, ou de billet pour le château de Chambord, déclenche l'activation du CityPass Orléans Val de Loire Tourisme et donc ses date et heure de fin de validité.

ARTICLE 6 – MODALITES D'UTILISATION

Lors de l'achat, le Point de vente CityPass Orléans Métropole recueille les données nécessaires pour attribuer la carte à un détenteur. Seule une carte attribuée à un compte client est utilisable chez les partenaires CityPass Orléans Métropole.

Le CityPass Orléans Métropole est activé lors du passage chez un premier partenaire. Le titre de transport et le CityPass Orléans Métropole ont la même durée de validité, mais peuvent être activés à des moments distincts.

Le CityPass Orléans Métropole n'est ni remplaçable ni remboursable.

Les horaires d'ouverture de chaque partenaire sont sous la responsabilité du partenaire lui-même et sont indiqués sur le guide numérique disponible sur le site internet www.tourisme-orleansmetropole.com/citypass-orleans-metropole

En cas de modification, Orléans Val de Loire Tourisme s'engage à mettre à jour sur le guide numérique les informations qui auront été portées à sa connaissance et relatives aux partenaires.

Orléans Val de Loire Tourisme ne peut être tenue responsable de modifications inhérentes aux conditions d'accueil d'un partenaire et empêchant le bon déroulement ou l'exécution des prestations de visites proposés dans le cadre du CityPass Orléans Métropole.

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

ARTICLE 7 - DYSFONCTIONNEMENT, PERTE OU VOL DE LA CARTE CITYPASS ORLEANS METROPOLE - GARANTIE

En cas de dysfonctionnement technique non lié à une mauvaise utilisation de la carte CityPass Orléans Métropole et empêchant la validation de la carte lors de l'accès à un site partenaire, le détenteur est invité à se présenter dans les meilleurs délais auprès du siège d'Orléans Val de Loire Tourisme pour procéder à un échange de cartes, étant entendu que les données de la carte défaillante (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s) et prestations disponibles) seront reportées sur la nouvelle carte. L'ensemble des droits acquis sur la précédente carte sera répercuté sur la nouvelle au bénéfice du client.

En cas de perte ou de vol le détenteur du CityPass Orléans Métropole est considéré comme seul responsable. En conséquence, le détenteur ne pourra se prévaloir d'aucun échange, remplacement ou quelconque indemnisation.

Le client bénéficie des Garanties légales de conformité (article L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation) ; des Garanties des vices cachés (article 1641 du Code Civil) ; des Garanties biennales (article 1792-3 du Code Civil) et ce sur le CityPass Orléans Métropole et le droit d'utilisation.

ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations et données personnelles relatives au détenteur du CityPass Orléans Métropole sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur et utiles dans le cas de dysfonctionnement, perte ou vol de la carte CityPass Orléans Métropole. A défaut, la commande ne pourra aboutir.

Les informations et données sont conservées par Orléans Val de Loire Tourisme à des fins de sécurité, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

Les données peuvent être utilisées par Orléans Val de Loire Tourisme dans le cadre de l'exploitation statistique du CityPass Orléans Métropole et de prospection commerciale.

Le détenteur du Orléans Val de Loire Tourisme peut écrire à SPL Orléans Val de Loire Tourisme, 2, Place de l'Étape – CS 95632, 45056 Orléans cedex 1, pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement, dans les conditions prévues par la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978.

Le détenteur du CityPass Orléans Métropole dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

ARTICLE 9 – ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation institué par l'article L. 121- 20 du même code ne s'applique pas au contrat conclu pour notamment des loisirs qui peuvent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information, le détenteur du CityPass Orléans Métropole est invité à contacter l'Office de Tourisme au 02 38 24 05 05 ou par email : infos@tourisme-orleans.com.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

En cas de contestation de l'une ou l'autre des conditions du contrat, les juridictions du ressort du client seront compétentes pour connaître du litige.