

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente par l'Office de Tourisme Loches Sud Touraine agissant également sous la dénomination OFFICE DE TOURISME LOCHES TOURAINE CHATEAUX DE LA LOIRE, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 491 0622782 et auprès d'atout France IM037170004, dont le siège social est situé Place de la Marne- 37600 LOCHES (ci-après désigné « l'Office ») auprès de clients agissant en qualité de consommateur (ci-après désignés « le(s) Client(s) ») de produits et tickets d'entrée pour la visite de lieux sur le site Internet localisé à l'adresse URL : <https://boutique.loches-valde Loire.com> /// édité par ses soins.

Il a pour garant pour l'exercice de son activité : Groupama assurances crédit et caution 8-10 rue d'Astorg - 75008 Paris et comme assureur : SMACL Assurances 141, avenue Salvador Allende 79 000 Niort

Article 1 – Définitions

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

> « **Client(s)** » : désigne le(s) client(s) agissant en qualité de consommateur qui commande(nt) un ou plusieurs Produits et/ou Billets sur le Site ;

> « **Billet(s)** » : désigne les tickets d'entrée pour la visite de lieux proposés à la vente aux Clients sur le Site ;

> « **Site** » : désigne le site Internet localisé à l'adresse URL <https://boutique.loches-valde Loire.com/> sur lequel le Client peut commander les Billet(s) ;

> « **L'Office** » : désigne la structure qui agit en tant que vendeur et/ou revendeur de prestations auprès de clients via son site web et ses lieux d'accueil (physique où mobile).

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 de Billets 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 sa commande de billets.

L'Office se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande de billets, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Article 3 – Majorité légale et capacité CGV –

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 «se connecter, nouveau client » 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 (numéro de rue, rue, code postal, ville - pays), adresse e-mail, et numéro de téléphone (mobile ou fixe).

A l'issue de la création de son compte, un e-mail de confirmation peut être envoyé au Client sur 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 : un envoi 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 Loches Touraine Châteaux de la Loire – Place de la Marne – 37600 LOCHES** – soit par courrier électronique à l'adresse suivante : info@loches-valdeloire.com

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 Billet(s) sur le Site

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de billets 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 billets. Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier les billets commandés 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 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.

À compter de cette action : – le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve, et ; – la commande est considérée comme définitive de la part d'un 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 et reçoit ses billets par messagerie.

A ce titre, pour les Billets, une commande d'un Client est limitée aux stocks disponibles. À défaut, l'Office pourra refuser la commande du Client.

Article 6 – Disponibilité des Billets

L'Office s'engage à honorer les commandes en ligne dans la limite des stocks disponibles des Billets. À défaut de disponibilité des billets désirés, l'information de rupture de stock sous la mention « épuisé » apparaît sur le site de visite ou le produit concerné, le client ne peut donc pas passer commande.

Le Client dispose alors de la faculté : – soit d'être livré d'un Billet de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles ; soit de patienter jusqu'au réapprovisionnement du stock de billets

Article 7 – Prix

Les Billets 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.

L'Office se réserve le droit de modifier sur le Site ses prix de vente des Billets 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 billets 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.

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 Billets 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 de sa commande.

Article 9 – Envoi des billets

La commande du Client sera envoyée à l'adresse mail qu'il aura indiquée 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 Billets seront envoyés immédiatement par mail 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 non réception du fait d'une adresse mail fautive ou erronée.

Article 10 – Utilisation des Billets par le Client

Les Billets accordent au Client un droit d'entrée pour le(s) lieu(s) désigné(s) sur ces derniers. Les Billets 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 est seul responsable de l'utilisation des Billets dans le respect de leur durée de validité. Dans le cas où la durée de validité des Billets est arrivée à expiration et que ces derniers ne sont plus par conséquent utilisables, il appartient au Client de procéder à une nouvelle commande de Billets. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Lors du contrôle à l'entrée du lieu auquel le ou les Billets du Client lui accordent l'accès, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra lui être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le ou les Billets si ceux-ci sont nominatifs.

L'accès par le Client au lieu auquel les Billets du Client lui accordent l'accès est soumis aux conditions du lieu concerné, notamment ses heures d'ouverture et les règles à respecter. L'Office invite le Client à vérifier avant l'accès au lieu auquel il a accès avec les Billets, les règles et conditions applicables à ce dernier.

Article 11 – Absence de droit de rétractation pour les Billets

Les Billets ayant pour objet la fourniture au Client d'un accès à un lieu à une date ou selon une période déterminée, ceux-ci ne font pas l'objet d'un droit de rétractation conformément à l'article L121-21-8,12° du code de la consommation.

Article 12 – Responsabilité – Garanties

L'Office ne saurait être tenu responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client ou en cas de faute de ce dernier.

Il ne saurait être tenu pour responsable également 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.

Article 13 – 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 Billets, 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 Billets 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. L'Acheteur peut exercer l'un ou l'autre de ces droits en adressant une demande en ce sens auprès de L'OFFICE DE TOURISME LOCHES TOURAINE CHATEAUX DE LA LOIRE à l'adresse suivante : Place de la Marne 37600 LOCHES ou par e-mail : info@loches-valde Loire.com.

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 14 – 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 billets, 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), soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données, des éléments et des signatures, qu'ils matérialisent, qu'ils contiennent, et/ou qu'ils expriment.

Article 15 – Archivage

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

Article 16 – Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales, les commandes de Produits et/ou de Billets 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 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 (1) mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier. Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

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

- > **le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Office par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,**
- > **la demande est manifestement infondée ou abusive,**
- > **le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,**
- > **le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Office,**
- > **le litige n'entre pas dans son champ de compétence.**

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

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

Article 17 : Mentions légales

Identification de la structure éditrice du Site : OFFICE DE TOURISME LOCHES TOURAINE CHATEAUX DE LA LOIRE

Numéro de SIRET : 491062 782 00017 Numéro de TVA intracommunautaire : FR 82491062782

Pour toute question ou réclamation relative aux billets, à sa commande, à ses données personnelles, à son droit de rétractation, le Client peut contacter l'Office aux coordonnées suivantes :
e-mail : info@loches-valdeloire.com . téléphone : 02 47 91 82 82 .

La Directrice de la publication du Site est Armelle BASTARD en qualité de Directrice de l'Office de Tourisme Loches Touraine Châteaux de la Loire.

Le Site est hébergé par la société Thuria- 03 88 12 66 17- 21 avenue de l'Europe 67300 Schiltigheim