

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Produits packagés et groupes

#### Article 1 – Préambule

##### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme Azay-Chinon Val de Loire, association loi 1901, enregistrée sous le numéro 330 229 659 dont le siège social est sis 4 rue du Château, 37190 Azay-le-Rideau.

Téléphone : 02 47 45 44 40

Adresse mail : [produits@azay-chinon-valde Loire.com](mailto:produits@azay-chinon-valde Loire.com)

Représentant légal : Aurélie CHEVASSUS en sa qualité de Directrice

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM 037 100022

Garant financier : Groupama, 60 boulevard Duhamel du Monceau, CS 10609, 45166 Olivet Cedex

Assureur responsabilité civile professionnelle : Groupama Assurance – Crédit et Caution, 126 rue de la Piazza, 93199 Noisy-le-Grand

Adresse du site internet de vente : [www.azay-chinon-valde Loire.com](http://www.azay-chinon-valde Loire.com)

*Ci-après dénommé « Azay-Chinon Val de Loire » ou « l'Office de tourisme »*

##### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, **à destination de groupes qui peuvent être des clients non professionnels ou des Clients professionnels ou agissant dans un but professionnel** et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

##### Article 1.3. Définitions

**Groupe** : un groupe est constitué de d'un minimum de 20 personnes. Le lien entre les membres du groupe est établi par la personne physique ou morale organisatrice et cliente.

**Participant** : un membre du groupe bénéficiaire de la Prestation.

**Contrat en ligne** : contrat conclu dans le cadre d'achat de billets(s) sur le site Internet d Azay-Chinon Val de Loire.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de Azay-Chinon Val de Loire.

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

**Produits packagés** : combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicule particuliers et tout autre service touristique, pour un même voyage réservé par une clientèle de groupe ou individuelle.

## **Article 2 – Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus pour l'achat par des groupes ou des clients individuels de produits packagés, tels que définis aux conditions générales de vente. Elles s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Azay-Chinon Val de Loire et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

## **Article 3 – Informations précontractuelles**

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

## **Article 4 - Prix**

### *Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) sous forme de forfait. Il est calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

### *Article 4.2. Modalités de paiement*

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

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Azay-Chinon Val de Loire.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa)
- b. par chèque bancaire,
- c. en espèces (au comptoir),
- d. par chèques vacances.

## Article 5 – Révision du prix

Azay-Chinon Val de Loire s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

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

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

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

En cas de diminution du prix, Azay-Chinon Val de Loire a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, Azay-Chinon Val de Loire apporte la preuve de ces dépenses administratives.

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

## Article 6 – Réservations

La réservation de produits packagés est effectuée à distance hors ligne, par mail ou par courrier.

Le Client contacte l'Office de tourisme Azay-Chinon Val de Loire et lui indique les prestations qu'il souhaite réserver. L'Office de tourisme envoie au Client un devis comportant le détail de prestations souhaitées. Le Client doit retourner le devis signé par voie postale ou par courriel, après en avoir conservé une copie et consulter les conditions de vente, avant la date limite inscrite sur le contrat, accompagné du paiement de l'acompte correspondant à 30% du prix total de la prestation.

Pour les réservations tardives réalisées moins de 30 jours avant le début des prestations, l'intégralité du prix doit être payé dès la réservation et la signature du contrat.

A réception du devis signé et de l'acompte, ou de la totalité du prix, l'Office de tourisme envoie au Client le contrat de réservation accompagné des conditions générales et particulières de vente et le formulaire d'information type. La réservation devient ferme dès réception, par l'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire du contrat de réservation daté et signé, ayant au dos les Conditions Générales et Particulières de Vente, lu et approuvées par le Client avant la date limite figurant sur le contrat de réservation. Le Client s'engage à verser à l'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début de la première prestation réservée.

Le Client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa réservation. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

## Article 7- Effectifs du groupe

Pour les groupes, le prix proposé est calculé en fonction du nombre de participants composant le groupe et l'effectif est arrêté lors de la signature du devis.

Si le nombre de voyageurs fluctue, le Client doit préciser 15 jours au moins avant la prestation le nombre définitif de participants ; passé ce délai, la facture tient compte du dernier effectif communiqué. Si le nouvel effectif, suite au changement du nombre de participants, est inférieur à 20 personnes, l'Office de tourisme appliquera une majoration du prix de la prestation correspondant à la tarification réservée à la clientèle d'individuels. Le groupe de moins de 20 personnes sera en effet traité et facturé au coût de réservations individuelles, en raison de la perte de qualité de « groupe » au sens des présentes conditions générales de vente.

L'effectif définitif passé le délai vaut engagement de payer le prix correspondant à celui-ci.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du groupe initialement prévu restera applicable.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'Office de tourisme, sera appliqué un prix identique aux autres participants à ces nouveaux participants. Sans accord préalable de l'Office de tourisme, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si les clients refusent de réduire la taille de leur groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dû.

## Article 8 - Arrivée

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur chaque bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le service commercialisation de l'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. **Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.**

## Article 9 – Absence de droit de rétractation

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

Azay-Chinon Val de Loire se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## **Article 10 – Modification du contrat**

### *Article 10.1. Modification à l'initiative de Azay-Chinon Val de Loire*

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

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

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas la prestation de substitution, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais.

### *Article 10.2 Modification à l'initiative du Client*

En cas de modification, le Client informe l'Office de tourisme de ses demandes par écrit. En fonction des modifications envisagées (ex : nombre de participants, ajout d'une visite, changement d'itinéraire), l'Office de tourisme apportera les modifications envisageables au contrat et établira un avenant au contrat contenant le nouveau montant de la Prestation.

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du Client, ou commencée en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

Azay-Chinon Val de Loire s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Azay-Chinon Val de Loire :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Azay-Chinon Val de Loire ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

## **Article 11 – Résiliation du contrat**

### *Article 11.1. Résiliation du contrat par le Client*

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer Azay-Chinon Val de Loire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service commercialisation de l'Office de tourisme Azay-Chinon Val de Loire.

Si le Client bénéficie d'une assurance annulation, il se reportera à son contrat d'assurance.

Si le Client n'a pas souscrit à une assurance annulation, la résiliation du contrat du fait du Client entraînera le remboursement de frais de dossier et la retenue des frais variables selon la nature du produit et la date à laquelle elle intervient, selon les conditions suivantes :

#### **Frais de dossier :**

- 0 euros pour les clients individuels
- 25 euros pour un groupe

#### **Frais d'annulation :**

- Résiliation du contrat plus de 30 jours avant le début de la prestation : retenue de 10 % du prix total du

séjour,

- Résiliation du contrat entre 30 et 15 jours du départ : retenue de 30% du prix total du séjour,
- Résiliation du contrat entre 14 et 7 jours avant le départ : retenue de 60% du prix total du séjour,
- Résiliation du contrat moins de 7 jours avant le départ : retenue de 100% du prix total du séjour.

L'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire attire l'attention du Client sur le fait que la non-présentation de certains Participants après validation définitive de l'effectif du groupe tel que mentionné à l'article 7 ne donne lieu à aucun remboursement.

Ces sommes ne seront pas retenues si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Azay-Chinon Val de Loire procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. La date d'annulation est la date de réception par Azay-Chinon Val de Loire de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

#### *Article 11.2. Résiliation du contrat par Azay-Chinon Val de Loire*

Azay-Chinon Val de Loire a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à la somme qu'il aurait versé si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, Azay-Chinon Val de Loire ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat . Dans ce cas, Azay-Chinon Val de Loire notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant
  - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
  - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
  - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
- 2) Azay-Chinon Val de Loire est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Azay-Chinon Val de Loire notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

### **Article 12 – Cession du contrat**

#### *Article 12.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat*

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

#### *Article 12.2. Préavis pour céder le contrat*

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Azay-Chinon Val de Loire de sa décision par tout

moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de Azay-Chinon Val de Loire.

#### *Article 12.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire*

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

### **Article 13 – Garantie légale de conformité**

#### *Article 13.1 Garantie légale de conformité des prestations*

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à Azay-Chinon Val de Loire les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Azay-Chinon Val de Loire puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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

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

La garantie de Azay-Chinon Val de Loire est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Azay-Chinon Val de Loire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

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

*Article 13.2 Garantie légale de conformité des produits boutique* En cas d'achat d'un produit reconnu comme défectueux ou non conforme à une utilisation normale, le Client doit formuler sa réclamation dans un délai de 2 ans maximum à compter de la date d'achat. La responsabilité de l'Office de Tourisme Azay-Chinon Val de Loire se limite au prix payé pour la commande.

Il pourra alors être procédé à un remboursement ou un échange selon le souhait du Client et les stocks disponibles.

### **Article 14 – Protection des données à caractère personnel**

#### *Article 14.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, Azay-Chinon Val de Loire met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Azay-Chinon Val de Loire collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

#### *Article 14.2. But poursuivi*

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

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

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de Azay-Chinon Val de Loire
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

#### *Article 14.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Azay-Chinon Val de Loire sont les suivantes : les salariés de Azay-Chinon Val de Loire et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Azay-Chinon Val de Loire participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### *Article 14.4. Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 1 ans.

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

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

Azay-Chinon Val de Loire a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Nom donné, accessible à l'adresse suivante : adresse et sur demande auprès de Azay-Chinon Val de Loire.

#### *Article 14.5. Droits du titulaire des données collectées*

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



que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

Azay-Chinon Val de Loire a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Prénom, Nom, coordonnées

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

#### *Article 14.6. Modification de la clause*

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

#### *Article 14.7. Opposition au démarchage téléphonique*

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

### **Article 15 – Langue du contrat**

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

### **Article 16 – Assurances**

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés aux Clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

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

Nous attirons l'attention du Client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes auprès d'un organisme de son choix.

### **Article 17 – Enfants mineurs**

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

## **Article 18 – Responsabilité de Azay-Chinon Val de Loire**

### *Article 18.1 – Responsabilité de plein droit*

Hors vente de ses produits boutique et prestations réalisées par Azay-Chinon Val de Loire, Azay-Chinon Val de Loire est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

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

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

### *Article 18.2. Limitation de la responsabilité*

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

## **Article 19 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Azay-Chinon Val de Loire comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

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

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

## **Article 20 – Aide au voyageur**

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

Azay-Chinon Val de Loire sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## **Article 21 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

## Article 22 – Règlement des litiges

### Article 22.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

### Article 22.2. Médiation

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par Azay-Chinon Val de Loire au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

### Article 22.3. Vente en ligne

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

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

### Article 22.4. Preuve

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

## Article 23 – Prestations de voyage liées

Hors vente des produits boutique, si après avoir choisi une prestation et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Azay-Chinon Val de Loire, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Azay-Chinon Val de Loire, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas Azay-Chinon Val de Loire dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Azay-Chinon Val de Loire a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès [*coordonnées du garant financier*]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Azay-Chinon Val de Loire.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Azay-Chinon Val de Loire qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Azay-Chinon Val de Loire.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].