

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BIENS
ET DE PRESTATIONS DE SERVICES
BOUTIQUE EN LIGNE**

DEFINITIONS ET INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme de Thonon-les-Bains est une association loi 1901 dénommé Thonon Tourisme dont le siège social est château de Sonnaz, 2 rue Michaud, 74200 Thonon les Bains.

(Ci-après « L'Office de Tourisme »)

Immatriculée à Atout France sous le numéro : IM 074100110

Responsabilité Civile contrat n°AH 644 705

Garantie Financière : Agents de voyage et autres opérateurs de voyages et de séjours n° 201614003365

Le service Clients est joignable au : 04 50 71 55 55

L'adresse mail pour contacter le service Clients est la suivante : thonon@thononlesbains.com

Le Site internet est : www.thononlesbains.com (ci-après « le Site »).

Client:

Toute personne physique majeure et capable ou personne morale, qui réserve ou achète un bien ou une Prestation de services auprès de l'Office de Tourisme (ci-après « le Client »).

Prestation(s):

Prestations commandées ou réservées auprès de l'Office de Tourisme, à savoir notamment les Prestations d'hébergement, de transports, de restauration, de forfait touristique, de sorties sportives, de visites culturelles ou touristiques, de Lemman Pass, de services de billetterie (ci-après « Prestation »).

Prestataire:

Personne physique ou morale qui réalise les Prestations dont la commande ou la réservation s'effectue par l'intermédiaire, ou la promotion, de l'Office de Tourisme (ci-après « le Prestataire »).

Forfait touristique :

Prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ; dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ; et vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris (ci-après « Forfait Touristique »).

Bien: Tout produit mobilier vendu au guichet ou sur le Site par l'Office de Tourisme.

Article 1 – Objet et champ d'application

Préalablement à toute commande ou réservation, le Client a pris connaissance des présentes conditions Générales de Vente de biens et de Prestations de services, (ci-après CGV) lesquelles sont visibles et consultables soit au guichet de l'Office de Tourisme, soit sur le Site. Elles s'appliquent de plein droit, sauf conditions particulières dérogatoires et écrites, aux ventes de biens et réservations de Prestations de services auprès de l'Office de Tourisme.

Sont exclues du périmètre des présentes CGV, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Client effectue directement le paiement ou la réservation auprès du Prestataire.

Le Client est expressément informé et reconnaît que les Prestations commandées ou réservées sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des Prestataires indiquées sur la confirmation de réservation. Il appartient donc au Client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles avant tout achat ou réservation.

Tout autre document que les présentes CGV et notamment les descriptions et photographies des Prestations, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du Prestataire. Par

conséquent, il est conseillé de se rapprocher du Prestataire directement afin de recueillir des informations actualisées.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela affecte la validité des autres dispositions.

Article 2 – Commande

Les commandes ou réservations sont effectuées au guichet ou sur le Site.

L'Office de Tourisme s'engage à la confirmer par écrit soit immédiatement lors de la commande au guichet, et dans tous les autres cas avant la Prestation, soit au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation s'il s'agit d'un forfait touristique.

En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur le prix, la nature et les caractéristiques de la Prestation commandée.

Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations, il peut préalablement à toute passation de commande solliciter des informations complémentaires auprès de l'Office de Tourisme ou du Prestataire.

La commande ou réservation ne devient ferme et définitive que lorsque le Client a validé sa commande et a procédé au règlement, de l'acompte ou de l'intégralité et après confirmation écrite par l'Office de Tourisme (Ticket de caisse pour les achats accueil ou facture pour achat boutique en ligne).

Dans certains cas, notamment : défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, l'Office de Tourisme se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

Toute commande ou réservation ferme et définitive ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le Client, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation dans les conditions définies ci-après à l'article 8 et des conditions d'annulations spécifiques à la nature de la Prestation.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site. Toute utilisation frauduleuse du Site justifiera que soit refusé au Client, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site internet.

Article 3 – Prix et mode de paiement

Les prix sont indiqués en euros, TVA au taux en vigueur au jour de la commande, comprise.

Sauf dans le cas des forfaits touristiques comportant la possibilité expresse de révision du prix dans les limites de l'article L 211-13 du code du Tourisme, le prix est ferme.

Sauf convention contraire, toute commande est payée comptant à la commande ou à la réservation.

Le paiement des Prestations commandées au guichet s'effectue en espèces dans la limite légale, carte bancaire, chèque ou chèque vacances. Pour toute commande via le Site seul le paiement par carte bancaire est accepté par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Article 4. Conditions spécifiques au service de billetterie

L'Office de Tourisme propose un service de billetterie de services touristiques et de loisirs.

Les billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le billet ou confirmation de commande. En confirmant définitivement sa commande au guichet ou sur le Site, le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable au billet. Sauf dispositions contraires, tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable, même en cas de vol ou de perte.

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 de l'événement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra être demandée au Client, elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel le Client a réservé des places, le Client accepte que l'Office de Tourisme dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé dans les meilleurs délais.

En cas de vente à distance, l'Office de Tourisme procède à la livraison de la commande à l'adresse de livraison et selon le mode de livraison sélectionné par le Client lors de sa commande sur le site. Les différents modes, lieux et pays et délais estimés de livraison proposés par l'Office de Tourisme sont accessibles sur demande au 04 50 71 55 55 ou par mail : thonon@thononlesbains.com
La commande peut également être retirée par le Client au guichet de l'Office de Tourisme sur présentation de l'email de confirmation de la commande.

L'Office de Tourisme se décharge de toute responsabilité quant un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, décisions administratives et refusera le remboursement de la commande, sauf dispositions particulières.

Lors de la réception, par le Client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au Client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa commande.

Le Client doit se présenter au lieu et heure de rendez-vous stipulé sur son document de réservation.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard, un report d'activité pourra être proposé au Client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le Client est responsable de son retard et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 5. Conditions spécifiques au Pass Léman

Le Pass Léman est valable selon la durée de validité achetée (2 jours ou 4 jours) et pour les dates choisies. Il donne accès gratuitement ou à tarif réduit, aux sites et prestations citées dans le descriptif. Il doit être présenté à l'entrée de chaque site afin d'en vérifier la validité et d'obtenir les avantages annoncés.

Il est valable pour une personne et n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Il ne donne droit qu'à une entrée par site sur toute la durée du Pass.

Les visites guidées s'effectuent sous réserve des disponibilités et horaires d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.

Le Pass Léman peut être soit retiré au Guichet à l'Office de Tourisme, soit envoyé par courrier à l'adresse indiquée.

Article 6. Conditions spécifiques au Bons cadeaux

Un bon cadeau de l'Office de Tourisme ne peut être ni échangé, ni revendu, ni remboursé même partiellement, ni porté au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte. Il ne peut être remplacé en cas de perte, de vol ou de fin de validité. Il ne peut pas faire l'objet d'une demande d'opposition.

L'identité de la personne doit correspondre à celle indiquée sur le coupon ou le listing tenu par le service commercial de l'Office de Tourisme.

Article 7. Annulation ou modification de la Prestation

Un arrangement amiable sera toujours privilégié.

Toute demande d'annulation ou de modification doit être faite par le Client au guichet ou par écrit en mentionnant le cas échéant le numéro de réservation, les noms et prénoms des personnes concernées.

A défaut de conditions particulières d'annulation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

7.1 Annulation du fait du Client

Toutes les demandes d'annulation totales ou partielles doivent être faites au guichet ou être adressées par écrit à l'Office de Tourisme en mentionnant du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation.

Un accord amiable est toujours privilégié. Toutefois, les règles qui s'appliquent en l'absence d'un accord sont celles-ci :

> Pour les prestations d'activités :

- annulation plus d'une semaine en amont : proposition de changement de date et si impossible remboursement total de la prestation
- annulation entre une semaine et 48h avant **sans justificatif** : proposition de changement de date et si impossible retenue de 25% du prix de la prestation. Si justificatif : remboursement total de la prestation
- annulation moins de 48h avant la prestation **sans justificatif** : proposition de changement de date et si cela n'est pas possible aucun remboursement n'est effectué. Il en sera de même si le Client bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas ou en retard pour la réalisation de celles-ci.
- annulation moins de 48h avant la prestation **avec justificatif : seuls les justificatifs médicaux ou d'annulation du séjour sont considérés comme valables** : proposition de changement de date et si cela n'est pas possible, remboursement.

Par ailleurs, en cas de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En outre, en cas de nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui de la première réservation.

> Pour la billetterie ou les Prestations isolées ne dépendant pas de nos services et pour le(s)quel(s) l'Office de Tourisme n'est que revendeur : aucun remboursement n'est prévu par l'office de tourisme, les conditions appliquées sont celles données par l'organisateur et convenu dans la convention.

7.2 Annulation du fait du vendeur

> Pour les prestations d'activités :

En cas d'obligation pour le Prestataire d'annuler la Prestation avant que le Client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au Client. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement par l'Office de Tourisme. Il en est de même en cas de changement substantiel de la Prestation.

En cas d'échange avec une Prestation moins onéreuse, la différence est restituée au Client.

Les balades en bateau, ou sorties sportives sont soumises à des conditions particulières d'annulation liées aux facteurs météorologiques, humains et techniques. En outre, il est spécifié au Client que le départ est assuré uniquement si un certain seuil de passagers est atteint tel qu'indiqué sur le billet ou dans la confirmation de réservation.

D'autres modalités spécifiques aux activités peuvent s'appliquer, elles sont spécifiées lors de la confirmation de réservation ou sur le billet.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une Prestation si le nombre minimum de participants indiqué n'est pas atteint avant la veille du début de la Prestation.

L'Office de Tourisme ou le prestataire contactera le Client au regard des coordonnées transmises. En cas d'informations incorrectes, l'Office de Tourisme se décharge de toute responsabilité.

Article 8. Droit de rétractation et retour des produits

Pour toute commande de Bien réalisée sur le Site, le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison pour se rétracter en le signalant par écrit (courrier ou courriel) et retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Le produit devra être retourné à l'Office de Tourisme entier, non démonté et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé.

L'Office de Tourisme remboursera le Client de la totalité des sommes versées à l'exception des frais de retour, au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter. L'Office de Tourisme pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Article 9. Livraison des Biens commandés sur le Site

L'Office de Tourisme procède à la livraison de la commande à l'adresse de livraison et dans les délais indiqués, selon le mode de livraison sélectionné par le Client.

La commande peut également être retirée par le Client au Guichet de l'Office de Tourisme sur présentation de l'email de confirmation de la commande ou à défaut, sur présentation d'une pièce d'identité au nom de la personne ayant effectué la réservation.

Les commandes effectuées et réglées sur le Site sont livrées selon les modalités et le délai indiqué lors de la confirmation de commande.

Lors de la réception, par le Client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il lui appartient de bien s'assurer que les Biens livrés sont conformes à la commande. Les réserves insuffisamment justifiées ne sont pas recevables en cas de litige.

Article 10. Cas de force majeure

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des Prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CGV, en présence de cas de force majeure, de mauvaise exécution, de fautes ou erreurs commises par le Client, ou de faits extérieurs imprévisibles et insurmontables.

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable des désagréments de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du Site ou dysfonctionnement technique.

Article 11. Données personnelles

L'Office de Tourisme est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le Client dans le cadre des services fournis sur le Site, pour son compte et/ou pour le compte des Prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation sur le site. L'Office de Tourisme peut être ainsi amené à les transmettre à des tiers et notamment, aux Prestataires. En procédant à une commande ou une demande de réservation sur le site, le Client consent expressément à ces transferts.

Les traitements de données à caractère personnel ainsi effectués par l'Office de Tourisme en qualité de responsable de traitement via le site ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du Client sont traitées par l'Office de Tourisme dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses partenaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent qu'il pourra exercer par écrit à l'adresse de l'Office de Tourisme ou par mail à thonon@thononlesbains.com.

L'Office de Tourisme pourra adresser au Client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles Prestations qui seraient proposées sur le site, sauf refus de sa part manifesté lors de sa commande sur le site. Le Client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de l'Office de Tourisme.

Article 12. Garanties

L'Office de Tourisme est tenu, pour tout Bien qu'elle commercialise directement au guichet ou sur le Site, de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du code de la consommation

et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Mise en œuvre des garanties

1- Garantie légale de conformité

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion (qui restera de 6 mois).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

2- Garantie des défauts de la chose vendue (garantie des vices cachés).

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 13. Propriété intellectuelle

L'Office de Tourisme est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits. Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de Tourisme : il est toutefois toléré une reproduction partielle à des fins strictement privées.

Article 14. Réclamations/Litiges

Toute contestation ou litige né de l'application des présentes CGV de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la Prestation, devra faire l'objet d'un écrit adressé dans le délai de 3 jours à l'Office de Tourisme à l'adresse susmentionnée.

Ce dernier s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable avec le Client et lui permettre de recourir gratuitement au médiateur de la consommation, agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation.

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun. Les présentes CGV sont soumises au droit français.