

Conditions particulières de vente ANGERS LOIRE TOURISME – CENTRALE GRAND PUBLIC

Le service de réservation d'hébergement accessible sur le site officiel de l'Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole www.angersloiretourisme.com est fourni par ANGERS LOIRE TOURISME, Société Anonyme d'Economie Mixte Locale au capital de 91 500 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro B 393 686 290, dont le siège social est à Angers (Maine & Loire), 7, place Kennedy.

Dans le cadre de cette activité, la société ANGERS LOIRE TOURISME :

- est identifiée sous le numéro de TVA intra-communautaire FR 74 393 686 290 ;
- bénéficie d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjour sous le numéro IM49100006 délivré par Atout France 79-81 rue de Clichy à Paris (75009) ;
- dispose d'une garantie financière pour les contrats de vente de voyages et séjours auprès de la Banque Populaire Atlantique 7bd Foch à Angers (49009)
- a souscrit une assurance responsabilité civile des agences de voyages auprès d'ALLIANZ, contrat 378 924, rue de Richelieu, Paris (75 002).

Toute réservation d'hébergement auprès d'ANGERS LOIRE TOURISME (ci-après désignée « La Centrale ») implique l'acceptation des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières.

1. Réservation

Les réservations d'hébergement, de forfait tout compris **et de locations saisonnières** sont enregistrées :

- soit par Internet sur le site www.angersloiretourisme.com,
- soit par téléphone auprès de la Centrale aux numéros suivants :
 - o Tel: 00 33 (0)2 41 23 50 00
- soit au comptoir auprès de l'équipe d'accueil

Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales. Toute réservation vaut donc acceptation desdites conditions.

a) Pour les réservations d'hébergement sec

Pour être validée, toute réservation suppose par ailleurs la remise par le client d'une garantie, soit par carte bancaire, soit par chèque à l'ordre de l'Hébergeur, d'un montant équivalent à une nuit d'hébergement par chambre réservée. **Cette garantie n'est mise en œuvre qu'en cas d'annulation de la réservation moins de 48 Heures avant le début du séjour ou de non venue (« no show ») du client, conformément aux dispositions prévues au point 6 ci-après.**

Pour toute réservation, il est vivement conseillé au client d'informer l'un des agents de réservation de la Centrale ou de prévenir directement l'hôtelier de son heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation ne pourra être garantie au-delà de 18h00. Il est rappelé par ailleurs que certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

Le prestataire hébergeur se réserve le droit de refuser une réservation dans le cas où les organismes officiels accrédités ne valideraient pas le mode de paiement.

b) Pour les réservations de forfait

Pour être validée, toute réservation suppose par ailleurs la remise par le client de l'intégralité du règlement du séjour, par carte bancaire ou par chèque à l'ordre de SEML ANGERS LOIRE TOURISME.

c) Pour les réservations de locations saisonnières/meublées de tourisme

Pour être validée, toute réservation suppose par ailleurs la remise par le client de paiement d'acompte de l'ordre de 25% du montant total de la location par chèque à l'ordre d'Angers Loire Tourisme ou carte bancaire à moins de 6 mois avant la date de la prestation. Angers Loire Tourisme fera parvenir au client un contrat de réservation à retourner daté, approuvé et signé avant la date limite indiquée sur le contrat. Sans retour du contrat à la date indiquée, la réservation sera annulée.

A plus de 6 mois avant la date de la prestation, aucun acompte ne sera demandé et à 6 mois de la date du séjour, le client sera invité à régler l'acompte.

A moins de 30 jours avant la date d'arrivée, le client devra régler la totalité de la prestation.

Les réservations de locations saisonnières sont soumises à des frais de dossier de l'ordre de 10€ pour tout séjour de 1 à 2 nuits et de 20€ au-delà de 3 nuits.

2. Option

La demande est considérée comme une option tant que la société Angers Loire Tourisme n'a pas reçu, de la part du client, la garantie bancaire (réservation d'hébergement sec) ou la totalité du règlement (forfait).

Chaque option de réservation doit être confirmée par le client à la centrale de réservation soit par l'envoi d'un chèque à l'ordre de l'hébergeur, correspondant au montant de la première nuit (réservation d'hébergement sec) ou à la totalité du séjour (forfait), soit par la communication d'un numéro de carte bancaire et ce, avant la date limite de fin d'option.

Passé cette date, le dossier est annulé sans relance de la part de la société Angers Loire Tourisme.

3. Paiement de l'hébergement

a) Pour les réservations d'hébergement sec

Le règlement de l'hébergement (chambre, petit déjeuner, taxe de séjour) s'effectue intégralement sur place par le client auprès de l'hébergeur dès son arrivée.

Les informations bancaires ne servent qu'à titre de garantie, le règlement de la prestation sera à effectuer sur place auprès du prestataire.

Dans le cas où la garantie bancaire serait versée par chèque, celui-ci sera restitué au client moyennant le complet règlement, soit imputé sur le prix de l'hébergement, au choix de l'Hébergeur.

En cas d'annulation de la réservation par le client dans le respect du délai et des formes prévus au point 6 ci-après, le chèque remis par ce dernier à titre de garantie lui sera retourné dans le mois suivant la date de cette annulation.

b) Pour les réservations de forfaits

Le règlement du forfait s'effectue intégralement par le client auprès d'ANGERS LOIRE TOURISME (taxe de séjour incluse).
Le prix applicable à la vente de chaque forfait sera celui en vigueur au jour de l'achat du forfait.

c) Pour les réservations de locations saisonnières/meublés de tourisme

Le règlement du solde de la réservation doit impérativement s'effectuer par le client au moins 30 jours avant le début de la prestation et ce auprès d'Angers Loire Tourisme. Le paiement pourra se faire par carte bancaire ou par chèque postal à l'ordre d'Angers Loire Tourisme. A l'issu du paiement, une confirmation de paiement sera envoyée.

4. Prix des hébergements

Le prix des hébergements proposés par la Centrale s'entend en euros, TVA et service compris.

Il est par ailleurs rappelé ici que seules les offres promotionnelles en ligne sur le site www.angersloiretourisme.com sont prises en compte par la Centrale.

a) Pour les réservations d'hébergement sec

Le prix des hébergements proposés par la Centrale est le tarif public des Hébergeurs. Une majoration des tarifs publics reste cependant possible en cours d'année pour cause de manifestations exceptionnelles ; en ce cas, les prix majorés seront affichés en réception et pratiqués simultanément par la Centrale et l'Hébergeur. Le tarif exigé par l'Hébergeur ne peut en aucun cas différer de celui annoncé par la Centrale.

En revanche, Les prix annoncés par la Centrale ne comprennent pas le montant de la taxe de séjour, qui sera à régler directement à l'Hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, étant précisé que le montant de la taxe de séjour par personne et par nuit est le suivant :

- Hôtel non classé : 0.40 €
- Hôtel 0 étoile : 0.40€
- Hôtel 1 étoile : 0.75 €
- Hôtel 2 étoiles : 0.90 €
- Hôtel 3 étoiles : 1 €
- Hôtel 4 étoiles : 1.50 €

b) Pour les réservations de forfait

Les prix indiqués constituent un forfait incluant les prestations mentionnées dans le contrat pour une durée déterminée du jour d'arrivée à l'hébergement au jour de départ.

La pension complète comprend : le logement, le petit déjeuner, deux repas.

La ½ pension comprend : le logement, le petit déjeuner et un repas.

Les prix des hébergements sont indiqués par personne sur la base de deux personnes par chambre (selon descriptif).

Une chambre individuelle ou un lit supplémentaire sont des prestations impliquant un supplément de prix.

Les prix indiqués ne comprennent pas :

Le transport, les repas et les boissons (sauf mention contraire) ainsi que les dépenses personnelles.

Les prix indiqués au moment de l'inscription ont été établis en fonction des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date de l'établissement du devis.

c) Pour les réservations de locations saisonnières/meublés de tourisme.

Le prix des hébergements proposés par la centrale est le tarif public des hébergeurs. Une fois la réservation confirmée et l'acompte payé, le tarif est garanti et ne peut être soumis à une augmentation de la part de l'hébergeur.

5. Confirmation de réservation

a) Pour les réservations d'hébergement sec

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu de séjour.

b) Pour les réservations de forfait

Toute confirmation de réservation de forfait fera l'objet de l'envoi d'une facture mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu de séjour.

En fonction du délai et du choix du client, le carnet de voyages sera adressé par courrier postal ou retiré à l'accueil de l'Office de Tourisme. Le carnet de voyage contient les bons d'échange à remettre aux prestataires lors de l'arrivée. Ils comporteront les prestations incluses. Le bon d'échange est strictement nominatif et non cessible.

c) Pour les réservations de locations saisonnières

Toute confirmation de réservation de location fera l'objet de l'envoi d'un courriel de confirmation, mentionnant la date, les prestations, le montant et le lieu du séjour, ainsi que l'accusé de réception du paiement de l'acompte. Lors du paiement du solde, 30 jours avant la date de la prestation, un carnet de voyages sera envoyé. Il inclura le contrat de réservation mentionnant les éléments ci-après, la fiche descriptive du logement, le bon d'échange client à présenter à l'hébergeur, un questionnaire de satisfaction à remplir et à retourner à l'adresse d'Angers Loire Tourisme et la documentation touristique nécessaire au séjour.

6. Indisponibilité

a) Indisponibilité du fait de l'hébergeur

Les offres d'hébergement proposées par la Centrale sont valables dans la limite des disponibilités des Hébergeurs.

Si exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'Hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le client :

- à lui procurer pour une nuit une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou supérieur au prix du ou des hébergements réservés,
- à lui proposer, s'il y a lieu, une solution de transport jusqu'à cet établissement et à lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau

L'indisponibilité de l'hébergement réservé n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de la Centrale au profit du client.

b) Indisponibilité du fait de Angers Loire Tourisme

Dans le cas où l'Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole se verrait empêché d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement le forfait, excluant toute autre prétention de la part du client.

7. Annulation – Non venue du client (« no show »)**a) Pour les réservations d'hébergement sec**

Pour pouvoir être prise en compte sans indemnité, toute annulation par le client d'une réservation effectuée auprès de la Centrale doit être signalée à cette dernière au moins 48 heures avant le début du séjour (celui-ci étant réputé intervenir à 12 Heures le jour prévu de l'arrivée), et ce par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)2 41 23 50 00.
- Mail : info@angersresatourisme.com
- Fax : 00 33 (0)2 41 23 50 09

A défaut de respecter le délai et les formes prévus ci-dessus, toute annulation d'une réservation effectuée auprès de la Centrale donne lieu au paiement d'une indemnité d'un montant équivalent à une nuit d'hébergement par chambre réservée. Il en est ainsi notamment en cas d'annulation d'une réservation effectuée moins de 48 Heures avant la date de début du séjour.

La même indemnité est due si le client ne se présente pas à la date prévue pour son arrivée.

L'indemnité stipulée ci-dessus est payée à l'aide de la garantie fournie par le client lors de la réservation. Cette indemnité donne lieu à l'émission d'une facture qui est adressée par la centrale de réservation d'Angers Loire Tourisme au client.

b) Pour les réservations de forfaits

En cas d'annulation après le règlement du séjour, les conditions suivantes s'appliquent :

- **Plus de 30 jours avant le départ, l'indemnité est fixée à 25% du montant prévu du séjour.**
- **Entre 30 et 21 jours : 30% du prix du séjour.**
- **Entre 20 et 8 jours : 50% du prix du séjour.**
- **Entre 7 et 3 jours : 75% du prix du séjour.**
- **Moins de 3 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour.**

c) Pour les réservations de locations

En cas d'annulation après le règlement de l'acompte, les conditions suivantes s'appliquent :

- **Plus de 30 jours avant le début de la prestation, l'indemnité est fixée à 25% du montant prévu du séjour (non-remboursement de l'acompte)**
- **Entre 29 et 8 jours : 70% du prix du séjour**
- **A 7 jours et moins avant début du séjour : il sera retenu 100% du séjour**

Assurance annulation.

ANGERS LOIRE TOURISME attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance soit auprès d'un organisme de son choix soit en nous consultant, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Toute annulation doit être notifiée par écrit Soit par Fax : 00 33 (0)2 41 23 50 09 soit par mail : receptif.individuel@angersloiretourisme.com

8. Modification de réservation**a) Pour les nuitées**

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation effectuée auprès de la Centrale doit être signalée à cette dernière au moins 48 heures avant le début du séjour (celui-ci étant réputé intervenir à 12 Heures le jour prévu de l'arrivée), et ce par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)2 41 23 50 00.
- Mail : info@angersresatourisme.com
- Fax : 00 33 (0)2 41 23 50 09

b) Pour les locations à la semaine

Si le client décide d'apporter des changements avant la date prévue d'arrivée pour une raison ou une autre tels que changement de date, du nombre de personnes dans le logement, celui-ci encourra des pénalités de l'ordre de 30€ et ce au moins 8 jours avant la date d'arrivée. A moins de 8 jours, aucun changement ne sera autorisé. Le client devra alors soit garder sa réservation telle quelle ou alors celle-ci sera annulée et aucun remboursement ne pourra être fait.

En cas d'interruption du séjour par le fait du client, aucun remboursement ne sera effectué par Angers Loire Tourisme. Il pourra peut-être prétendre à un remboursement selon les conditions d'annulation de son assurance voyage si celui-ci a souscrit un contrat d'assurances. Nous recommandons vivement à la clientèle de prendre une assurance voyages (avec annulation) afin d'éviter toute perte financière. Voir paragraphe « assurance annulation »

9. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de la Centrale et/ou de ses Partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

10. Réglementation générale des Hôtels

Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture.

11. Photographies

Les photographies proposées sur le site www.angersloiretourisme.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie.

En conséquence :

- toute modification éventuelle pourra y être apportée,
- la Centrale ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

12. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site www.angersloiretourisme.com pour un usage autre que privé est strictement interdite.

Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans le site www.angersloiretourisme.com, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

13. Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site www.angersloiretourisme.com a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1240146.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole – 7 place Kennedy – BP 15157 – 49051 Angers cedex 2.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Ces informations seront considérées par la Centrale et l'Hébergeur comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de la Centrale et l'Hébergeur pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

14. Protection des coordonnées personnelles et bancaires

Pour toute réservation on line, nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et bancaires grâce au logiciel de cryptage X509 (logiciel créé et géré par la société TBS INTERNET X509 constituée à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes vos informations personnelles, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Pour toute réservation off line, la centrale s'engage à protéger les informations personnelles et bancaires des clients grâce au système de paiement sécurisé PAYBOX (ces informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL2).

15. Liens

La Centrale se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site www.angersloiretourisme.com, ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci.

En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

16. Demandes d'informations - Réclamations

Toutes demandes d'informations et/ou réclamations peuvent être présentées à la Centrale selon l'un des modes suivants :

- par téléphone au 00 33 (0)2 41 23 50 00.
- par courrier électronique à l'adresse suivante : info@angersresatourisme.com
- par fax au 00 33 (0)2 41 23 50 09

17. Divers

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

18. Droit applicable

Toutes relations entre la Centrale et ses clients sont régies par le droit français.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Angers (49).

19. Offre promotionnelles

Les offres promotionnelles proposées dans la centrale de réservation ne sont pas cumulables avec d'autres opérations promotionnelles.

L'offre PROMO ETE JUILLET AOÛT est valable dans les hôtels participants à l'opération, sous réserve de disponibilité des chambres allouées à cette offre dans la centrale et du règlement des petits déjeuners en plein tarif correspondant au nombre de personnes logées et au nombre de nuits effectuées. Cette offre promotionnelle est valable pour la période du 01/07 au 31/08 inclus de l'année en cours.

20. Conditions particulières aux locations saisonnières de gîtes et meublés de tourisme

a) Animaux domestiques

Le contrat précisera si le client peut amener un animal domestique pendant le séjour et si des frais supplémentaires s'appliquent comme le paiement d'un dépôt de garantie qui sera restitué au client après sa venue. En cas de non-respect de cette clause, l'hébergeur sera en droit de refuser le séjour et aucun remboursement ne sera effectué au client.

b) Arrivée du client : Le client devra se présenter le jour précisé, aux horaires mentionnés et au lieu indiqué sur le bon d'échange

c) Dépôt de garantie.

Nous attirons l'attention du client sur le fait qu'un dépôt de garantie devra être payé à l'hébergeur pour se couvrir des éventuelles dégradations pouvant être imputés au client. Le montant est variable selon l'hébergeur. Son montant sera précisé sur le contrat de réservation. Si aucune dégradation n'a été constatée, le dépôt sera rendu au client au moment du départ.

d) Etat des Lieux

L'hébergeur et le client devront établir en commun un inventaire du logement et le signer à la date d'arrivée. Il constituera la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

e) Capacité d'hébergement

Le contrat est établi pour un nombre maximum de personnes dans le logement. Si le nombre de personnes est au-dessus de la capacité d'accueil, l'hébergeur pourra refuser les personnes supplémentaires. Dans ce cas, toute modification ou rupture du contrat sera considérée comme l'initiative du client et aucun remboursement ne sera possible.

f) Paiement des charges

Le client ayant réservé une location doit s'acquitter des charges liées à l'utilisation du logement : eau, électricité, gaz, chauffage, etc. Sauf si l'hébergeur a inclus les charges dans le prix de la location et auquel cas, l'aura précisé. Ces charges devront être payées auprès de l'hébergeur qui fournira un reçu au client.

g) Absence du délai de rétractation

Les dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation prévoit que le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation de 7 jours, pour tout contrat ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Conditions générales et particulières de vente des cartes cadeaux et courts séjours cadeaux

ANGERS LOIRE TOURISME, Société d'économie mixte locale, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro B 393 686 290, dont le siège social est à Angers (Maine & Loire), 7, place Kennedy, bénéficie d'un Certificat d'Immatriculation permettant de commercialiser des prestations de services touristiques délivrée par ATOUT FRANCE, sous le numéro IM 049100006. ANGERS LOIRE TOURISME est couvert par une assurance responsabilité civile (N° 378 22 924) auprès d'Allianz assurance 378 22 924, au 87 rue Richelieu 75002 PARIS et une garantie financière auprès de la Banque populaire Atlantique -7 Bd Foch à Angers.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières.

1. Prix

Les prix publiés dans notre brochure sont donnés en euros et par personne sauf les séjours et les coffrets cadeaux. Ces prix comprennent les prestations indiquées dans la brochure.

Les suppléments non inclus dans la prestation seront à régler sur place.

2. Réservation

Pour être validée, toute réservation nécessite la remise par le client de l'intégralité du règlement du séjour ou de la prestation par carte bancaire ou par chèque à l'ordre de SEML ANGERS LOIRE TOURISME.

Toute prestation est soumise à des conditions générales et particulières de réservation (*incluant le contenu de l'offre et les modalités de réservation*), qui seront communiquées et délivrées au client lors de l'achat de cette dernière.

3. Prix des séjours et coffrets cadeaux

Concernant les séjours cadeaux, les prix indiqués constituent un forfait incluant les prestations mentionnées dans le contrat pour une durée déterminée du jour d'arrivée sur le lieu d'hébergement au jour de départ du lieu d'hébergement.

Les prix affichés ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à une augmentation en cours d'année.

4. Modification / annulation de réservation**a. Cartes cadeaux sans nuitée*****Modification du fait du client***

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation effectuée auprès d'Angers Loire Tourisme doit être signalée à cette dernière au moins 72 heures avant le début de la prestation :

Téléphone : 00 33 (0)2 41 23 50 00 ou par Fax : 00 33 (0)2 41 23 50 09 ou par mail : accueil@angersloiretourisme.com

En cas de modification selon les modalités ci-dessus décrites, Angers Loire Tourisme conviendra avec le client et sur sa proposition d'une nouvelle date et dans le délai de validité imparti.

En cas d'annulation définitive de la prestation ou cessation d'activité, Angers Loire Tourisme proposera le remboursement intégral à l'acheteur ou d'échanger avec une autre prestation.

Annulation du fait du client

Pour toute annulation de la prestation par le client et notamment au-delà de la date de validité de la carte cadeau, le montant de la prestation restera acquis à Angers Loire Tourisme.

Annulation ou modification du fait d'Angers Loire Tourisme

Dans le cas où Angers Loire Tourisme se verrait empêché d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement le forfait, excluant toute autre prétention de la part du client.

b. Cartes cadeaux avec nuitée

En cas de modification ou annulation du séjour du fait du client, après enregistrement de la réservation, les conditions suivantes s'appliquent :

Modification du fait du client

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation effectuée auprès d'Angers Loire Tourisme doit être signalée à cette dernière au moins 72 heures avant le début de la prestation :

Téléphone : 00 33 (0)2 41 23 50 00 ou par Fax : 00 33 (0)2 41 23 50 09 ou par mail : receptif.individuel@angersloiretourisme.com.

Annulation du fait du client

Pour toute annulation de la prestation avant ou après la date de la prestation, le montant de la prestation reste acquis à Angers Loire Tourisme. Le client peut prendre une annulation voyage au moment de la réservation auprès d'Angers Loire Tourisme.

5. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de la Centrale et/ou de ses Partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

6. Réglementation générale des Hébergements

Le classement des hôtels et chambres d'hôtes est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture ou par label.

7. Photographies

Les photographies proposées sur le site www.angersloiretourisme.com ou sur la brochure ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie.

8. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site www.angersloiretourisme.com pour un usage autre que privé est interdite.

Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenues dans la brochure Idées Cadeaux et sur le site web www.angersloiretourisme.com, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

9. Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », le site www.angersloiretourisme.com a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1240146.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole – 7 place Kennedy – BP 15157 – 49051 Angers cedex 2.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le(s) prestataire(s) réservé(s). Ces informations seront considérées par Angers Loire Tourisme et le prestataire comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement Angers Loire Tourisme et par les prestataires concernés pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

10. Protection des coordonnées personnelles et bancaires

ANGERS LOIRE TOURISME s'engage à protéger les informations personnelles et bancaires des clients grâce au système de paiement sécurisé PAYBOX (ces informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL2).

11. Demandes d'informations - Réclamations

Toutes demandes d'informations et/ou réclamations peuvent être notifiées auprès d'Angers Loire Tourisme.

12. Divers

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

13. Droit applicable

Toutes relations entre Angers Loire Tourisme et ses clients sont régies par le droit français.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Angers (49).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Code du Tourisme)
Angers Loire Tourisme dispose d'un certificat d'immatriculation IM N° 049100006
Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours

Article R211-3

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.

...

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

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - 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 1369-1 à 1369-11 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 quel élément. 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°2009-1650 du 23 décembre 2009 - 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 1369-1 à 1369-11 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