

CONDITIONS GENERALES DE VENTE LA ROCHELLE TOURISME ET EVENEMENTS

Article 1. Champ d'application

Le site internet géré par la société La Rochelle Tourisme Evénements situé Quai Louis Prunier – BP 3106 17033 LA ROCHELLE CEDEX et immatriculée dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 sous le numéro IM 017 110002, numéro Intra communautaire FR 76 353 103 948 00033, siret n° 353 103 948 00033.

Téléphone : +33 (0)5 46 41 14 68 - resa@larochelle-tourisme-evenements.com

est un site de commerce électronique accessible par le réseau internet à l'adresse www.larochelle-tourisme.com (ci-après dénommé "le Site").

Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes ventes de prestations de service à savoir la billetterie de visites guidées ou commentées, d'évènements culturels, sportifs, loisirs et de spectacle, de forfait touristiques individuels au sens des dispositions de l'article L211-1 du Code du tourisme, de réservation d'hébergement (ci-après « les Services ») conclues via le Site entre la société La Rochelle Tourisme Evénements (ci-après dénommée « La Rochelle Tourisme Evénements ») et un client internaute domicilié en France ou dans un pays membre de l'Union européenne, ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation (ci-après « le Client »).

Les présentes CGV constituent, avec la commande et le descriptif des Services, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies qui n'ont qu'une valeur indicative.

Le fait que le Client ou la société La Rochelle Tourisme Evénements ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 2. Acceptation préalable des CGV par le Client

La passation de commande implique l'acceptation préalable des présentes CGV par le Client.

Pour manifester son acceptation, le Client devra, préalablement à la finalisation de sa commande, cocher une case précisant qu'il reconnaît avoir pris connaissance des CGV et déclare expressément les accepter sans réserve. Aucune commande ne pourra être passée sur le Site sans cette acceptation préalable.

Article 3. Périmètre de l'offre

Les offres de Services proposées sur le Site sont exclusivement destinées :

- au territoire de la France métropolitaine, et hors départements, régions ou collectivités d'Outre-Mer,
- et aux personnes physiques majeures, disposant de la capacité de contracter et ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation.

Les offres de Services figurant sur le Site, ainsi que les présentes CGV sont disponibles en langue française.

Article 4. Inscription et identification du Client sur le Site

Outre l'acceptation des présentes CGV, la passation de commande est conditionnée par l'ouverture préalable d'un compte client (ci-après « le compte ») sur le Site.

Seul le Client bénéficiant d'un compte peut conclure un contrat de vente en ligne avec la société La Rochelle Tourisme Evénements.

L'ouverture d'un compte sur le Site est gratuite (hors couts éventuels de la connexion, dont le prix dépend de l'opérateur de communication électronique), et sans obligation d'achat sur le Site.

L'ouverture d'un compte est réservée à une utilisation strictement personnelle, et à titre privé.

Pour l'ouverture d'un compte sur le Site, le Client doit fournir ses coordonnées à la société La Rochelle Tourisme Evénements permettant son identification, à savoir son nom, prénom, date de naissance, son numéro de téléphone mobile, adresse email, adresse postale (facturation et livraison), identifiant et mot de passe.

Lors de l'ouverture de ce compte, le Client s'engage à ne fournir que des informations exactes, complètes et actualisées.

Le Client doit notamment veiller à la validité et à la mise à jour de l'adresse électronique, ainsi que des coordonnées qu'il communique lors de l'ouverture du compte. L'adresse électronique est considérée comme une adresse personnelle à laquelle seront adressés tous les messages émis par la société La Rochelle Tourisme Evénements, et sera également utilisée comme l'identifiant de connexion du Client sur le Site.

Le Client s'engage à procéder sans délai de tout changement affectant ses coordonnées, en utilisant l'espace dédié mis à sa disposition depuis son compte.

Pour accéder à son compte et passer une commande, le Client devra saisir son identifiant et son mot de passe.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le Client s'interdit de les divulguer à un tiers ou de les céder. Toute commande passée grâce à cet identifiant et ce mot de passe sera réputée être effectuée par le Client et engagera en conséquence ce dernier à l'égard de la société La Rochelle Tourisme Evénements.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du mot de passe, le Client devra dans les plus brefs délais en avvertir le service client de la société La Rochelle Tourisme Evénements par mail à l'adresse resa@larochelle-tourisme-evenements.com. Après vérification de l'identité du titulaire du compte, un lien vers la page de modification de l'identifiant et mot de passe du compte sera adressé par email par la société La Rochelle Tourisme Evénements sur l'adresse mail du Client.

Article 5. Caractéristiques des Services

Conformément à l'article L.221-5 du code de la consommation, le Client est informé, préalablement à la passation de la commande et/ou la conclusion du contrat, des conditions générales et particulières de vente, et notamment de toutes caractéristiques des Services présents sur le Site, ainsi leurs prix. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Service afin d'en connaître les caractéristiques.

Les conditions de participation pour certains Services proposés par la société La Rochelle Tourisme Evénements sont détaillées sur le Site et ont valeur contractuelle,

Pour toute question ou précision complémentaire, le Client peut également contacter le service client par mail resa@larochelle-tourisme-evenements.com ou par téléphone au _05 46 41 14 68 entre 10h et 13h et 14h et 17h du lundi au vendredi.

Les offres de Services sont identifiées sur le Site par une ou plusieurs photos, un texte descriptif, les lieux, dates des évènements, et un prix en euros, tva comprise au taux en vigueur, hors éventuels taxes locales, notamment taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière.

Article 6. Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations, images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés au titre du droit de la propriété intellectuelle, pour toute la durée de protection de ces droits et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions contraires ou plus restrictives prévues par ledit code, est autorisée. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle du Site et/ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site ou qui y sont incorporés est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont également protégés. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite et préalable du titulaire des droits.

Article 7. Modalités de passation et validation d'une commande sur le Site

Le contrat est conclu entre la société La Rochelle Tourisme Evénements et le Client via le Site selon les étapes suivantes :

1. Le Client sélectionne le ou les Service(s) souhaités. Il est informé en temps réel de la disponibilité des Services.
2. Puis le Client confirme ses choix en validant son panier.
3. Le Client se connecte à son compte en utilisant son identifiant et son mot de passe de connexion, ou s'il n'est pas déjà inscrit, procède à l'ouverture d'un compte selon les modalités définies à l'article 4 « Inscription et identification du Client sur le Site ».
4. Le Client confirme l'adresse mail sur laquelle il souhaite recevoir les billets, réservations, tickets sous forme dématérialisée.
5. Une fenêtre s'ouvre avec le récapitulatif du contenu de la commande, et de son montant global toutes taxes comprises, pour validation par le Client. Celui-ci dispose alors de la faculté de modifier sa commande en tout ou partie notamment en ce qui concerne les Services sélectionnés, l'adresse de facturation. En ce cas, un nouveau récapitulatif de commande est soumis au Client.
6. Avant de valider la commande, rappelant expressément que la passation de commande oblige à son paiement, le Client prend connaissance des présentes CGV figurant sur le Site et manifeste son acceptation en cochant la case prévue à cet effet.
7. Le Client procède au paiement sécurisé de la commande en validant les coordonnées de sa carte bancaire. À ce stade, le Client ne peut plus modifier ni annuler sa commande. En cas d'annulation ou de réclamation pour erreur de date ou de tarif, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

8. Après vérification de la commande, et l'effectivité du paiement, le société La Rochelle Tourisme Evénements adresse un email confirmant la commande, avec un récapitulatif de celle-ci, ainsi que les CGV (accessibles sous format pdf).

À défaut de réception d'un email de confirmation de commande par le Client dans un délai franc de quarante-huit heures après passation de la commande, celle-ci est automatiquement annulée. Dans ce cas, le Client est assuré que son compte bancaire sera recredité.

Les offres de Services sont proposées uniquement dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Services après passation de la commande du Client, la société La Rochelle Tourisme Evénements en informera dans les meilleurs délais ce dernier par email, et l'intégralité de la commande sera automatiquement annulée. Dans ce cas, le Client est assuré que son compte bancaire sera recredité.

9. La société La Rochelle Tourisme Evénements procède au prélèvement sur le compte bancaire du Client du montant de la commande concernée.
10. Une fois la commande confirmée par la société La Rochelle Tourisme Evénements selon le point 8), cette dernière s'engage à adresser sous format dématérialisé à l'adresse mail du Client les justificatifs des Services (billets, réservations, tickets etc...) objets de ladite commande dans les meilleurs délais.

Si le Service n'est pas conforme à la commande, le Client doit dans les plus brefs délais adresser une réclamation à la société La Rochelle Tourisme Evénements selon l'article 18. « Traitement des réclamations » ci-dessous, en vue d'obtenir le remplacement du Service en cause, ou éventuellement la résolution du contrat.

La société La Rochelle Tourisme Evénements se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client pour motif légitime tel que prévu par l'article L.121-11 du Code de la Consommation.

Article 8. Prix

Les offres de Services sont identifiées sur le Site par une ou plusieurs photos, un texte descriptif et un prix en euros, tva comprise au taux en vigueur, hors éventuelles taxes locales, notamment taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière, ou hébergement.

Le prix ne comprend pas ne coût de l'assurance facultative éventuellement proposées dans le cadre de certains Services et les frais de dossiers y attachés.

Les offres et prix figurant sur le Site sont valables tant qu'ils restent visibles sur le Site, et dans la limite des stocks disponibles.

Le fait pour le Client de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

La société La Rochelle Tourisme Evénements se réserve le droit de modifier les prix des offres de Services mis en ligne sur le Site à tout moment.

Les Services seront facturés selon les prix affichés en ligne au moment de la confirmation de la commande au point 7) de l'article 7 « modalités de passation et validation d'une commande sur le Site ».

Article 9. Paiement

Le règlement des commandes s'effectue par carte bancaire (Visa, Mastercard, autres cartes bleues) sur le Site de la société La Rochelle Tourisme Evénements.

Dans le cas où l'autorisation de paiement serait refusée par l'organisme bancaire, la commande du Client sera automatiquement annulée. Dans ce cas, un email confirmant l'annulation est envoyé au Client avec les références de la commande concernée.

Toute somme payée par le Client au titre du Service, et ne représentant pas la totalité du prix de l'achat constitue des arrhes sur le prix de vente définitivement dû par le Client.

Aucune information bancaire n'est sauvegardée dans les bases de données.

Article 10. Sécurisation du paiement

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au Client de crypter la transmission de ses données bancaires. Le service PayBox répond à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires du Client est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

Pour protéger le Client contre une éventuelle intrusion ou captation de données, la société La Rochelle Tourisme Evénements ne stocke pas les numéros de carte bancaire sur leurs serveurs informatiques.

Article 11. Absence de délai de rétractation

Il est précisé qu'en application des dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

De même, en application des dispositions de l'article L221-2 du Code de la consommation, les contrats portant sur un forfait touristique ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

Article 12. Garanties légales

Il est précisé que la société La Rochelle Tourisme Evénements est tenue de la garantie légale de conformité sur les biens vendus mentionnée aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, et de celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles [1641 à 1648](#) et [2232](#) du Code civil.

Les articles L. 217-4, L. 217-5, [L. 217-12](#) et [L. 217-16](#) du Code de la consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article [1648](#) du Code civil sont intégralement reproduits en Annexe 1 ci-dessous.

Article 13. Données personnelles

Conformément à la législation et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, il est précisé que la société La Rochelle Tourisme Evénements veille à ne

collecter et à ne traiter que des données à caractère personnel strictement nécessaires à la gestion du compte client, au traitement et au suivi des commandes.

Ces données à caractère personnel sont traitées par la société La Rochelle Tourisme Evénements (et ses sous-traitants) dans le cadre de la réalisation des opérations d'achat effectuées via le Site, et pourront être transmises à ce titre à des destinataires déterminés et nécessaires à l'exécution des ventes, à l'accomplissement des formalités et déclarations s'y rapportant.

Ces données à caractère personnel ne sont pas revendues à des tiers à des fins publicitaires ou autres, et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire de l'Union Européenne.

La société La Rochelle Tourisme Evénements s'engage à assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'ils conservent pour les besoins de la réalisation et du suivi des commandes.

Conformément à la réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, et de portabilité des données personnelles le concernant, ainsi que le droit de définir leur sort après décès, qui peut être exercé par courrier électronique à resa@larochelle-tourisme-evenements.com ou par courrier postal à l'adresse du Vendeur « La Rochelle Tourisme– Quai Georges Simenon – Le Gabut- 17000 LA ROCHELLE» accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. En cas de litige, le Client dispose également du droit de saisir la CNIL.

Article 14. Preuve électronique - archivage

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la société La Rochelle Tourisme Evénements constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client par le biais du Site.

Conformément à l'article L134-2 du Code de la Consommation, la société La Rochelle Tourisme Evénements procède, pour toute commande d'un montant supérieur à 120 €, à l'archivage du contrat de vente conclu avec le Client pendant une durée de 10 ans.

Sont ainsi conservés : le détail de la commande, le descriptif des Services commandés, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande, les éléments fournis par le Client pour la passation de commande.

Le Client peut accéder au contrat électronique archivé, en adressant une demande écrite à la société La Rochelle Tourisme Evénements par courriel à resa@larochelle-tourisme-evenements.com ou par courrier à La Rochelle Tourisme– Quai Georges Simenon – Le Gabut – 17000 LA ROCHELLE, en précisant le numéro de commande et ses coordonnées.

Article 15. Responsabilité

Conformément à l'article L221-15 du code de la consommation, la société La Rochelle Tourisme Evénements n'est pas responsable au cas d'inexécution de la commande imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

Article 16. Assurance

La société La Rochelle Tourisme Evénements a souscrit une garantie responsabilité civile spécifique auprès de AXA ASSURANCES couvrant les risques liés à la vente des Services dans le cadre des présentes CGV.

Article 17. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du code civil. La force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence.

Constituent des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, tout acte de grève, troubles sociaux, lock-out, les émeutes, les révolutions, la guerre déclarée ou non, les incendies, les explosions, les tremblements de terre, interruption dans les transports, pénurie de matière première, ainsi que toutes interventions de l'autorité publique, fermeture provisoire par décision administrative ou du gouvernement, embargo, acte de gouvernement.

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

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 18. Traitement des réclamations

À tout moment, le Client a la possibilité de contacter la société La Rochelle Tourisme Evénements de formuler toute demande, réclamation relative aux Services commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition sur le site web <https://www.larochelle-tourisme.com/sejourner/100-office-de-tourisme-la-rochelle>

En dehors des règlements des litiges par le biais des dispositions de l'article 19 « Médiation à la consommation », ou de l'article 20 « Plateforme de règlement des litiges en ligne », les réclamations sont directement adressées par courrier recommandé avec avis de réception à "La Rochelle Tourisme - Qui Georges Simenon - Le Gabut - 17000 La Rochelle" avec indication des références de la commande concerné.

Article 19. Médiation à la consommation

Conformément aux dispositions de l'article L616-1 du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges :

Coordonnées du Médiateur : Association Médiation Tourisme et Voyage,

En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation sur le site : <https://www.mtv.travel>

ou par courrier en écrivant à Association Médiation Tourisme et Voyage, , BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17

Le Client peut recourir à ce service de médiation pour les litiges de consommation liés à un achat réalisé sur le Site.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être transmis préalablement via la procédure visée au 18 « Traitement des réclamations », avant toute demande de médiation.

Article 20. Plateforme de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien

suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Article 21. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

Article 22. Loi applicable – Langue - Litige

Les présentes conditions générales de vente sont entièrement et exclusivement soumises au droit français.

La seule rédaction des présentes en langue française fait foi entre les parties en cas de litige, même en présence de traductions, celles-ci, de convention expresse, étant prévues à titre de simple commodité et ne pouvant avoir aucun effet juridique.

Tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes CGV relève de la compétence des juridictions françaises.

Article 23. Mentions obligatoires

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après en Annexe 2.

Annexe 1

Article L.217-4 Code de la Consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 Code de la Consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 Code de la Consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention

Article 1641 Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.