



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PLACE DE MARCHÉ CHAMBÉRY TOURISME & CONGRÈS

Article 1. Application et opposabilité des conditions générales de vente

CHAMBERY TOURISME & CONGRES, office de tourisme, agit en simple qualité de centrale de réservation.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes passées par l'intermédiaire de la centrale de réservation, que ces ventes interviennent aux comptoirs de CHAMBERY TOURISME & CONGRES ou par le biais de son site Internet, plate-forme de réservation.

Une version imprimée des présentes conditions générales de vente ainsi que de toute information adressée par voie électronique au client sera admise dans toute procédure judiciaire concernant l'application des présentes conditions générales de vente et concernant le contrat de réservation.

Article 2. Information précontractuelle

Les descriptions et photographies des prestations référencées sur le site ont pour unique objet d'évoquer le prestataire choisi et de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation ; elles ont une valeur indicative.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques de la ou des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur cette ou ces prestations auprès de CHAMBERY TOURISME & CONGRES ou auprès du prestataire.

En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de la ou des prestations commandées.

L'ensemble des informations communiquées par CHAMBERY TOURISME & CONGRES est sous la responsabilité des prestataires. Ces informations sont régulièrement actualisées.

Article 3. Formation du contrat

Il est rappelé que pour passer commande, le client doit être capable juridiquement de contracter au sens de la réglementation française.

La réservation des prestations proposées par CHAMBERY TOURISME & CONGRES peut s'effectuer sur la plate-forme de la centrale de réservation : **reservation.chambery-tourisme.com**.

La commande de prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées, en cochant la case prévue à

.....

cet effet sur le site Internet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Aucune commande ne peut être finalisée sans l'acceptation expresse par le client de ces conditions. Le contrat de prestations deviendra ferme et définitif dès cette acceptation.

Du fait de cette action, le client déclare et reconnaît avoir eu une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente, avoir une parfaite connaissance des conditions de vente particulières du /des prestataire(s) réservé(s), et accepte les conditions.

Toutefois, il est rappelé qu'en fonction du type de prestation commandée, le client bénéficie ou non d'une faculté de rétractation.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date à laquelle le contrat sera ferme et définitif, soit à compter de la validation de la commande, afin d'exercer son droit de rétractation, par courrier ou e-mail adressé à l'Office de Tourisme : CHAMBERY TOURISME & CONGRES / 5 bis place du Palais de Justice, 73000 Chambéry. E-mail. reservation@chambery-tourisme.com.

En exécution de ce droit de rétractation, le client pourra annuler les prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, CHAMBERY TOURISME & CONGRES s'engage alors à rembourser le client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura exercé son droit de rétraction, ledit délai courant à compter de la date de réception du courrier ou e-mail de rétractation.

Attention, le droit de rétractation ne s'applique pas aux services d'hébergement, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle...).

Article 4. Responsabilité

CHAMBERY TOURISME & CONGRES qui propose à un client des Prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des Prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

CHAMBERY TOURISME & CONGRES 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 conditions générales de vente, en présence d'un cas fortuit, d'une force majeure, de mauvaise exécution ou d'une faute commise par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 5. Confirmation écrite

CHAMBERY TOURISME & CONGRES s'engage à confirmer au client, par courrier électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard **dans les 72 heures de la commande OU avant l'exécution de la prestation**, la teneur des prestations commandées, le montant exact facturé, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie.

Article 6. Conditions de réalisation des prestations

Article 6.1 - Durée

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site Internet de CHAMBERY TOURISME & CONGRES.

Article 6.2 - Retard

.....

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé, aux heures mentionnées, ou contacter directement le prestataire.

- Prestation d'hébergement seul

Le client devra se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé et devra prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée.

- Produits touristiques et packages/forfaits touristiques

Le client devra respecter les horaires indiqués. En cas de retard significatif de celui-ci, le prestataire sera libre de réaliser ou de ne pas réaliser la prestation. Dans cette hypothèse, le client étant responsable de son retard, le prix de la prestation sera facturé en totalité.

Article 6.3 - Tarifs

Sauf mention contraire figurant sur le site internet, les prix sont affichés en Euros, TVA comprise.

Les tarifs comprennent le montant de l'ensemble des prestations réservées figurant sur le contrat, à l'exception de la taxe de séjour pour les prestations d'hébergement.

Les suppléments réservés et consommés sur place sont payables directement au prestataire.

CHAMBERY TOURISME & CONGRES se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et ce en accord avec le prestataire.

Article 6.4 - Assurance

Dans le cadre de la location de meublés, le client doit s'assurer contre les risques locatifs, vol, incendie, dégâts des eaux, par une extension d'assurance couvrant sa résidence principale ou autre assurance spéciale pour les vacances. A défaut, le client sera tenu pour responsable.

Article 7. Règlement

Le paiement des prestations commandées sur la plateforme de réservation en ligne de CHAMBERY TOURISME & CONGRES s'effectue par prélèvement bancaire au moment de la réservation, hors taxe de séjour (à régler directement à l'hébergeur lors de l'arrivée ou du départ, selon les conditions propres de l'établissement et sauf indication contraire).

En option, le client pourra souscrire une assurance annulation-interruption de séjour et devra s'acquitter du montant global de celle-ci.

Le solde de la commande devra être payé avant la date de la prestation. Seul le règlement global de la prestation enclenche l'envoi des bons d'échange / « voucher » - une confirmation de réservation que le client devra remettre au(x) prestataire(s) au(x)quel(s) il aura recours.

Article 8. Bons d'échange

Dans le cadre de la vente d'un hébergement, d'un repas, de prestations, ou d'un ensemble de prestations (package), dès le paiement global de son panier d'achat, le client recevra par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) au(x)quel(s) il aura recours.

Cette confirmation de réservation pourra toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour, être remise directement au client à son arrivée à l'Office de tourisme ou à défaut

.....

le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.

Article 9. Conditions d'annulation – hors assurance annulation / interruption de séjour

Article 9.1

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée via le lien prévu à cet effet et disponible sur le mail de confirmation de la réservation, soit en contactant directement CHAMBERY TOURISME & CONGRES / 5 bis place du Palais de Justice, 73000 Chambéry. E-mail. reservation@chambery-tourisme.com .

Article 9.2

Pour les réservations d'hébergement sec et les visites guidées – hors assurance annulation / interruption de séjour :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), ou suite à l'exercice de son droit de rétractation, aucune pénalité n'est due et CHAMBERY TOURISME & CONGRES remboursera au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation. Cette condition ne sera pas applicable si l'achat de la prestation stipulait la mention « non échangeable, non remboursable ».

* Si l'annulation totale ou partielle intervient 48 heures et moins avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.

* Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 24 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.

* En cas de non présentation du client (No-Show) : aucun remboursement ne sera consenti.

Pour les Locations de vacances - meublés de tourisme - hors assurance annulation / interruption de séjour :

* Si l'annulation intervient plus de 30 JOURS AVANT la date de début du séjour : Il sera retenu 30% du montant du séjour, soit le montant de l'acompte de départ.

* Si l'annulation intervient moins de 30 JOURS AVANT la date de début du séjour : aucun remboursement ne sera consenti.

* En cas de non présentation du client (No-Show) : aucun remboursement ne sera consenti.

Article 9.3 : Pour les réservations de billets de spectacle, produits, services touristiques – hors assurance annulation / interruption de séjour :

Pour les concerts / spectacles / excursions, les activités (atelier de cuisine, sport, détente...), les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf annulation de la manifestation.

Article 10. Réclamation - Litiges

.....

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à CHAMBERY TOURISME & CONGRES, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Chambéry Tourisme & Congrès – 5 bis place du Palais de Justice – 73 000 Chambéry, France- Email : reservation@chambery-tourisme.com .

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par CHAMBERY TOURISME & CONGRES.

En cas de litiges, seule la loi française sera applicable et toute action relative au contrat et aux conditions générales de vente devra être exercée devant les juridictions chambériennes.

Article 11. Assurance annulation + interruption de séjour Contrat n°

La Centrale de Réservation propose systématiquement l'assurance annulation-interruption de séjour en option ; cette dernière est de 2,75% du montant total du panier (hors taxe de séjour, hors frais de dossier),

La note d'information des garanties résumées du contrat n°77990044996611..112222 souscrit auprès de MAPFRE destiné aux Réservataires est consultable en ligne, sur la Place de marché de Chambéry Tourisme & Congrès.

Article 12. Vie privée et protection des données.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer la réservation.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, qu'il peut exercer en s'adressant à CHAMBERY TOURISME & CONGRES – 5 bis place du Palais de Justice, 73 000 Chambéry. info@chambery-tourisme.com Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Ces données ne seront pas communiquées à des personnes tierces et resteront la propriété CHAMBERY TOURISME & CONGRES.

Article 13. Règles générales relatives à la vente de forfaits touristiques

Constitue un forfait touristique au sens des présentes Conditions Générales, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation comprenant au moins deux prestations touristiques.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R. 211-14 du Code du tourisme, les articles R. 211-5 à R. 211-13 dudit Code sont reproduits ci-après.

Art. R. 211-5. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L. 211-8, 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 le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. R. 211-6. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis; 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13; 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme; 13) 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. Art. R. 211-7. - 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE. CHAMBERY TOURISME & CONGRES a souscrit un contrat d'assurance afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il peut encourir.

RCP : 6011811404.

Montant de la garantie financière : 30 000€ (immatriculation IM073140014).

Code APE : 7990Z.

N° Siret : : 793 757 477 00013.

CONTACT

CHAMBERY TOURISME & CONGRES / 5 bis place du Palais de Justice, 73000 Chambéry.
www.chambery-tourisme.com. E-mail. info@chambery-tourisme.com . 04 79 33 42 47.

.....