

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SITE SAINT-ETIENNE CITY CARD

CONTACT



16 avenue de la Libération - BP 20031 - 42001 Saint-Etienne Cedex 1
www.saint-etienneccitycard.com
E-mail. information@saint-etiennetourisme.com
Tél. 33 (0)4 77 49 39 00

Article 1 – Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Dans ce cadre, **Saint-Etienne Tourisme souhaite pouvoir vendre par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.**

La commande de Prestations est réservée aux seuls Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'Utilisateur 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 du Site qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires ou autres fonctionnalités du Site.

Article 2 – Responsabilité

Saint-Etienne Tourisme, 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.

Saint-Etienne 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 conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Article 3 – Formation du contrat

Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site Internet de Saint-Etienne Tourisme et du site de réservation www.saint-etienneccitycard.com

Saint-Etienne Tourisme met à votre disposition sur Internet des informations ayant pour but d'orienter vos recherches.

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

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole.

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

Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formalisé et l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

Article 4 – Confirmation écrite

Saint-Etienne Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, 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, cette confirmation étant réalisée par l'envoi des présentes conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

Article 5 – Absence d'un droit de rétractation

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de Saint-Etienne Tourisme vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

Article 6 – Prix – Paiement

Sauf mention contraire, les prix figurant de vente sur SAINT-ETIENNECITYCARD.com sont affichés en Euros, TVA comprise, hors frais de réservation, de livraison ou d'émission. **Les paiements s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.**

Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. Saint-Etienne Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du site SAINT-ETIENNECITYCARD.com. Les prix figurant sur le site SAINT-ETIENNECITYCARD.com peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.

La confirmation de réservation correspondant aux cartes commandées sera adressée par défaut par courrier électronique ou par écrit papier.

Lors de la réservation, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de Saint-Etienne Tourisme qui garantit la confidentialité des informations fournies. Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat.

Pour les réservations Saint-Etienne City Card « Débit de carte à la réservation - prépaiement » : Le règlement de votre carte s'effectue par prélèvement bancaire au moment de la validation de votre réservation.

Article 7 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de validité de chaque carte est celle stipulée sur le site SAINT-ETIENNECITYCARD.com. A compter de sa date de réservation, chaque carte est déterminée pour une utilisation dans les 18 Mois, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la carte.

Toute réservation est ferme et définitive.

7-1. ACHAT / ECHANGE

Les cartes Saint-Etienne City Card sont à acheter sur place dans les points de vente spécifiés sur le site internet ou peuvent être retirées dans les points d'échanges lors de commande par le site internet grâce à un bon d'échange. Les horaires d'ouverture des points d'échanges de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole indiqués sur la confirmation de réservation et sur le site Saint-Etienne City Card, sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

Il peut advenir que certaines activités proposées dans la Saint-Etienne City Card et indiquées dans le descriptif figurant sur le site SAINT-ETIENNECITYCARD.com, soient annulées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur par Saint-Etienne Tourisme.

7-2. ENVOI

Les cartes Saint-Etienne City Card ne sont pas envoyées par courrier sauf validation de l'option « envoi » par le client, sur le site SAINT-ETIENNECITYCARD.com au moment de l'achat. Dans ce cas, il est stipulé dans le descriptif du produit et sur la réservation que la ou les carte (s) sont expédiées à l'adresse de livraison mentionnée par le client lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger.

Si la livraison des cartes était rendue impossible par une erreur du client dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, Saint-Etienne Tourisme ne saurait être tenu pour responsable.

7-3. LA COMMANDE

Saint-Etienne Tourisme, l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole est l'entreprise qui fournit le produit en vente sur le site de réservation de SAINT-ETIENNECITYCARD.com.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. Le client à la possibilité de modifier son panier avant la validation finale, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre le vendeur et le client.

Le client ne peut pas annuler sa commande, le transport et la livraison.

7-4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises (TTC)

Les tarifs ne tiennent pas compte des frais d'envoi en France Métropolitaine. En supplément en plus du prix TTC affiché, des frais d'envoi Europe et reste du monde seront disponibles sur SAINT-ETIENNECITYCARD.com lors de la vente en option « envoi postal ». Les débits de carte sont réalisés par Saint-Etienne Tourisme au moment de l'achat en ligne.

7-5. MARCHANDISE

Saint-Etienne Tourisme est responsable des envois et des stocks de produits.

Les commandes sont honorées dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, Saint-Etienne Tourisme s'engage à informer le client final, de lui proposer un produit de remplacement équivalent ou le remboursement de sa commande.

7.6 LIVRAISON

Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif et sans garantie. Un retard n'autorise pas l'acheteur à annuler la vente, à refuser les marchandises ou à bénéficier de dommages et intérêts. Les délais de livraison sont de la responsabilité du prestataire de livraison.

Le type et les délais de livraison indicatifs sont stipulés au moment de l'achat en ligne au niveau des tarifs et sont sélectionnables par le client.

Le Client s'engage à indiquer au moment de son achat une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée durant les heures ouvrables. En cas d'une mauvaise saisie de l'adresse de livraison du client, Saint-Etienne Tourisme ne sera pas rendu responsable de la non livraison et aucun remboursement n'interviendra.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SITE SAINT-ETIENNE CITY CARD

CONTACT



16 avenue de la Libération - BP 20031 - 42001 Saint-Etienne Cedex 1
www.saint-etienne-citycard.com
E-mail. information@saint-etienne-tourisme.com
Tél. 33 (0)4 77 49 39 00

7-7. DROIT DE RETRACTATION / RETOUR DE MARCHANDISE

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de Saint-Etienne Tourisme, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

7-8. PRODUITS DE SAINT-ETIENNE TOURISME

Dans le cas de l'achat de la Saint-Etienne City Card et autres City Card à caractère événementiel ou promotionnel, l'accès gratuit aux sites, expositions temporaires et visites guidées compris dans ces offres se font sous réserve de disponibilités.

En ce qui concerne les visites guidées, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive et le document remis concernant les visites guidées et/ou des sites. Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, Saint-Etienne 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.

7-9. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

La Saint-Etienne City Card est personnelle et réservée à une clientèle individuelle. Elle ne peut en aucun cas être cédée. Pour être valable le MINI GUIDE doit comporter le nom du détenteur et la date de validité dans l'espace réservé à cet effet. Si la carte est mal remplie, ou ne comporte aucune date, vous pouvez vous voir refuser les droits d'accès. Vous devez remplir la date de validité du jour où vous utilisez la Saint-Etienne City Card pour la première fois. Les expositions temporaires des musées partenaires sont accessibles avec la Saint-Etienne City Card. En revanche, sauf mention contraire, la Saint-Etienne City Card n'inclut pas les visites-conférences et ateliers parfois organisés dans les musées. Une seule entrée par attraction est autorisée avec la Saint-Etienne City Card. Toute sortie est définitive.

Les horaires et périodes d'ouverture étant sujets à modifications, merci de vérifier auprès de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne ou sur le site internet dédié. Les informations mentionnées dans le guide correspondent aux informations communiquées au moment de l'édition du document. L'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole n'est pas responsable des éventuelles modifications.

Les fermetures (grèves, jours fériés...) et gratuités exceptionnelles qui pourraient intervenir dans les établissements accessibles avec la Saint-Etienne City Card n'entraîneront, ni le prolongement de la durée des cartes, ni le remboursement d'une ou plusieurs journées.

En cas de vol, perte ou mauvaise utilisation, la Saint-Etienne City Card ne peut être remboursée.

SAINT-ETIENNE CITY CARD JUNIOR

Elle concerne exclusivement les enfants et jeunes de 4 à 17 ans. Elle donne droit aux mêmes prestations que la Saint-Etienne City Card adulte mais ne peut être délivrée sans l'achat simultané d'une Saint-Etienne City Card adulte (maximum 3 Saint-Etienne City Cards Junior pour 1 Saint-Etienne City Card adulte). L'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole, les revendeurs et les prestataires sont en droit de refuser la vente / l'accès gratuit avec la Saint-Etienne City Card junior si le porteur n'est pas en mesure de justifier de son âge.

OFFRES PROMOTIONNELLES

La Saint-Etienne City Card est au coeur de l'actualité culturelle et touristique stéphanoise et peut être amenée à proposer des offres promotionnelles exceptionnelles. Renseignez-vous auprès de l'Office de Tourisme.

ACCÈS TRANSPORTS EN COMMUN

La Saint-Etienne City Card donne accès en illimité à toutes les lignes de bus et tramways du réseau STAS de Saint-Etienne et de son agglomération. Le titre est valable sur 1, 2 ou 3 jours, à compter de la 1ère utilisation, fin de validité à minuit ; et non en titre glissant sur 24, 48 ou 72 heures. La carte est à valider à sa 1ère utilisation, ainsi qu'à chaque correspondance et utilisation (condition pour qu'il soit valable). L'Office de Tourisme de Saint-Etienne ne peut être tenu pour responsable de tout incident technique du réseau ou de toute grève.

Article 8 - Annulation / modification du fait du client

Les Saint-Etienne City Card sont non annulables, non remboursables, non modifiables et non échangeables. Toute annulation, modification ou échange entraînera automatiquement une facturation d'une pénalité de 100% du montant de la réservation.

Article 9 – Cas de forces majeures

Saint-Etienne Tourisme se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de forces majeures.

Il en sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques.

Article 10 – Litiges / Réclamations

Toute réclamation relative à Saint-Etienne City Card doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Saint-Etienne Tourisme
16 avenue de la Libération - BP 20031 - 42001 Saint-Etienne Cedex 1
Email : information@saint-etienne-tourisme.com

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de litiges, les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Article 11 – Données personnelles

Les sites Internet de Saint-Etienne Tourisme ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole
16 avenue de la Libération
BP 20031. 42001 Saint-Etienne Cedex 1
Responsable pôle Promotion Communication
af.decroix@saint-etienne-tourisme.com

Les informations communiquées par l'utilisateur sur le site Saint-EtienneCityCard.com permettent de traiter et exécuter ses commandes.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site SAINT-ETIENNECITYCARD.com.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

Tous nos salariés, sous-traitants et tiers autorisés qui ont accès aux données ou associés à leur traitement sont tenus de respecter la confidentialité des données personnelles des visiteurs, clients ou prospects. Sauf stipulation contraire directement mentionnée sur le formulaire de saisie des données, les informations nominatives sont exclusivement collectées pour un usage interne à Saint-Etienne Tourisme, non commercial, et elles ne pourront faire l'objet d'aucune transmission à des tiers.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande de l'utilisateur qui est à l'origine de cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par l'assureur et placé sous sa responsabilité.

Article 12 – 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 dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant 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,

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SITE SAINT-ETIENNE CITY CARD

CONTACT



16 avenue de la Libération - BP 20031 - 42001 Saint-Etienne Cedex 1
www.saint-etienne-citycard.com
E-mail. information@saint-etienne-tourisme.com
Tél. 33 (0)4 77 49 39 00

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.

Art. R. 211-8. - 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour; 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil; 5) Le nombre de repas fournis;

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. 211-10; 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; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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. 211-6; 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13; 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

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à 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, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes 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. Art. R. 211-9. - 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 lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-10. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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.

Art. R. 211-11. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-12. - Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-13. - 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.»

Article 13 – Dispositions finales

Le fait que l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Saint-Etienne Tourisme, Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole, EPIC.



**JE RECONNAIS AVOIR LU ET J'ACCEPTE LES
« MODALITES ET CONDITIONS »**



**J'ACCEPTE LES CONDITIONS
GENERALES DE VENTE**

