

Conditions générales de vente

Conformément au Code du Tourisme, les brochures, programmes à la carte et contrats proposés par le service réceptif de C'Chartres Tourisme SPL comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours (Extrait du Code du Tourisme).

ARTICLE R. 211-3 - Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéa 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.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

ARTICLE R. 211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles L369-1 à L369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom et la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 R. 211-4 - 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 ou d'une croisière ;

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 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 R. 211-5 - 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R. 211-6 - 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 L369-1 à L369-11 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 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 les 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 ou d'une croisière ;

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, taxe 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 et 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 R. 211-7 - 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 R. 211-8 - 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 R. 211-9 - Lorsqu'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 préjudice 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 R. 211-10 - 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 préjudice 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 supporté 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 R. 211-11 - 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 préjudice 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.

Les conditions générales de vente figurent en haut de la présente et régissent la vente des prestations des organismes autorisés, tel que C'Chartres Tourisme SPL. Merci de bien vouloir en prendre connaissance avant la signature de votre contrat.

Ces conditions générales de vente ne vous dispensent pas de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.



8, rue de la Poissonnerie - CS 10289 - 28008 Chartres Cedex - France

Tél : +33 (0)2 37 18 26 26 - E-mail : info@chartres-tourisme.com

www.chartres-tourisme.com

SIRET n° 879 896 447 00015 - APE n° 7990Z.

Certificat immatriculation Atout France n° IM028210001

Conditions particulières de vente

Dans les présentes conditions particulières de vente sont entendus par :

« C'Chartres Tourisme SPL » (Société Publique Locale) : « C'Chartres Tourisme – Office de Tourisme de Chartres Métropole », immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Chartres sous le numéro 879 896 447 00023 et au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM028210001. Le siège social est situé Place des Halles - 28000 CHARTRES - Tél : 02 37 18 26 26 - E-mail : info@chartres-tourisme.com. C'Chartres Tourisme SPL a pour garant pour l'exercice de son activité : APST (15 avenue Carnot - 75017 Paris / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle n°HA RCP0320474 - Assureur : HISCOX-12 Quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux.

« Site » : site internet situé à l'adresse URL suivante : <https://www.chartres-tourisme.com>

« Client » : toute personne physique ou morale avec laquelle C'Chartres Tourisme SPL conclut un contrat de vente.

« Partenaire » : toute personne physique ou morale pour le compte desquels la SPL C'Chartres Tourisme commercialise des billetteries, packages ou billetterie sèche.

« Commande en ligne » ou « achat en point de vente » : tout contrat liant le client à C'Chartres Tourisme SPL pour la réalisation et l'exécution de la vente.

« Billetterie en ligne » : portail spécifique du site de C'Chartres Tourisme SPL permettant la souscription d'une ou plusieurs prestations. Portail situé à l'adresse URL suivante : <https://boutique.chartres-tourisme.com>

« Billet daté » : billet valable uniquement le jour pour lequel une réservation a été effectuée. Permet de se présenter directement au contrôle des billets.

« E-billet » : billet électronique. Billet dématérialisé à imprimer. Permet de se présenter directement au contrôle des billets.

« M-billet » : billet électronique. Billet dématérialisé à télécharger sur un smartphone. Permet de se présenter directement au contrôle des billets.

1 - Généralités

1.1- Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à toute commande en ligne ou achat en point de vente d'une ou plusieurs prestations par le client. Lesdites prestations pour les billets datés ne peuvent être utilisées que pour le (les) jour(s) choisi(s) par le client lors de la commande en ligne ou l'achat en point de vente. Les présentes conditions particulières de vente sont consultables sur le site internet.

1.2- Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

1.3- La commande en ligne ou l'achat en point de vente implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions particulières de vente. En conséquence, le client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

1.4- C'Chartres Tourisme SPL se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout moment, les présentes conditions particulières de vente et de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

2 - Achat via la Billetterie en ligne

2.1- Les commandes de prestations sont soumises aux présentes conditions particulières de vente ainsi qu'au règlement du visiteur de : <https://boutique.chartres-tourisme.com/>

2.2- Pour passer une commande, chaque client devra être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

- Avant d'enregistrer définitivement une commande, le client aura la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et pourra la modifier à sa convenance.
- Pour les commandes de billets datés, le client est invité à vérifier la date et l'horaire réservés.
- La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la deuxième et dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier « clic » équivaut à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). À compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause. Le client peut avant ce dernier clic identifier ses erreurs et les corriger.

2.3- Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la commande passée, que le client soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le client recevra également un e-mail de confirmation au terme duquel C'Chartres Tourisme SPL accusera réception de la commande du client. En conservant cet e-mail et/ou en l'imprimant, le client détient une preuve de sa commande que C'Chartres Tourisme SPL lui conseille de conserver.

2.4- Les billets achetés seront envoyés au client, par e-mail, en pièce jointe au format PDF. Les billets seront également laissés à la disposition du client dans son compte. Le compte client est accessible après identification par login et mot de passe.

- Avant de se présenter à la visite guidée ou autre prestation commercialisée par C'Chartres Tourisme SPL, le client doit imprimer les e-billets ainsi achetés sur la billetterie en ligne.
- Le client a également la possibilité d'enregistrer la pièce jointe sur son smartphone. Les m-billets seront scannés aux points de contrôle (excepté lorsque l'impression du e-billet est obligatoire : mention spécifiée sur les billets concernés).
- En cas d'oubli, les billets ne pourront pas être délivrés sur place. Nous vous invitons vraiment à vérifier votre messagerie électronique avant de vous présenter.

2.5- Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.

3 - Achat en point de vente

3.1- Les achats en point de vente sont soumis aux présentes conditions particulières de vente.

3.2- Les billets achetés seront remis au client lui permettant de vérifier son achat, notamment la date et l'horaire réservés. A sa demande, une copie des billets et une facture pourront lui être envoyés par e-mail, en pièce jointe au format PDF.

4 - Option

4.1- Certaines prestations nécessitant la vérification des disponibilités sont réservables sans procédure de paiement. Elles seront considérées comme « option ».

4.2- Les options sont enregistrées :

- Soit sur le site web <https://boutique.chartres-tourisme.com>
- Soit par téléphone : 02 37 18 26 24
- Soit dans les points de vente.

4.3- Pour être validée, toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales et particulières de vente.

4.4 - C'Chartres Tourisme SPL vérifie la disponibilité des options réservées et renvoie un devis définitif au client qui est libre de l'accepter ou non.

4.5 - L'indisponibilité de la prestation demandée n'ouvre en aucun droit à indemnisation ou réparation de la part de C'Chartres Tourisme au profit du client.

4.6 - La demande reste une option tant que C'Chartres Tourisme SPL n'a pas reçu de la part du client le règlement du solde, par paiement sécurisé via lien mail, avant la date limite communiquée. Passé cette date, le dossier est annulé sans relance de C'Chartres Tourisme SPL.

4.7 - À réception du règlement, C'Chartres Tourisme SPL envoie au client un email de confirmation avec en pièces jointes la facture et les e-billets des différentes prestations commandées.

4.8 - Le règlement de la taxe de séjour sera à effectuer sur place auprès de l'hébergeur, ainsi que toute prestation non incluse dans la réservation.

4.9 - Pour toute réservation, il est demandé au client d'indiquer son heure d'arrivée approximative. Ce dernier devra informer les prestataires de toute modification. Il est rappelé que certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

5 - Tarifs

5.1 - Les tarifs sont les tarifs publics affichés sur le site internet et dans les points de vente de C'Chartres Tourisme SPL. Les tarifs des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Toutes les commandes quelles que soient leur origine sont payables en euros.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de l'achat. C'Chartres Tourisme SPL se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

5.2 - Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes en ligne est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard sont acceptées).

C'Chartres Tourisme fait l'objet d'un système de sécurisation. La saisie et la transmission des données sont sécurisées par le protocole SSL et 3D Secure.

5.3 - Le client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par C'Chartres Tourisme SPL via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande des prestations.

6 - Modalités d'accès

6.1 - Les clients sont invités à se présenter 10 à 15 minutes avant le début de la visite ou autre prestation achetée sur : <https://boutique.chartres-tourisme.com> ou dans l'un des points de vente de C'Chartres Tourisme SPL.

6.2 - L'acquisition d'un billet emporte adhésion au règlement intérieur du lieu de l'événement. Le client se conformera strictement au règlement de l'événement sous peine de se voir refuser l'accès. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être demandé par le client.

7 - Responsabilités

7.1 - C'Chartres Tourisme SPL peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les conditions particulières de vente, soit à un cas de force majeure.

7.2 - C'Chartres Tourisme SPL n'est pas responsable du déroulement d'un événement dont il n'est pas organisateur (modification du contenu, changement de la distribution artistique ou sportive, changement des horaires, etc.) ou le cas échéant, de son annulation.

7.3 - Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer lors de sa présence à l'une des prestations achetées sur le site internet de C'Chartres Tourisme SPL, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du client sur le lieu de l'événement.

7.4 - C'Chartres Tourisme SPL ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

8 - Annulation / modification

8.1 - Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de billets de visite guidée, de services d'hébergement, de restauration ou toute prestation de services de loisirs ou assimilée, les billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

8.2 - En cas d'intempéries, de force majeure ou d'un nombre insuffisant de participants, C'Chartres Tourisme SPL se réserve le droit d'annuler ses prestations propres et de procéder au remboursement des billets (cela ne concerne pas les prestations des partenaires pour le compte desquels C'Chartres Tourisme commercialise des billetteries).

8.3 - Dans le cas où le partenaire serait amené à annuler une réservation ou cesser son activité, il s'engage à assurer le remboursement des clients directement ou par l'intermédiaire de C'Chartres Tourisme SPL. Dans le cas où le remboursement serait effectué par l'intermédiaire de C'Chartres Tourisme SPL, des frais seront applicables. Ces derniers permettent de couvrir les frais de maintenance de la billetterie, les frais bancaires et le service client.

8.4 - Les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation et de décision par l'organisateur du remboursement des billets. En cas de remboursement décidé par l'organisateur celui-ci n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.

8.5 - Cas particulier des billets d'hébergement ou de restauration : toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec C'Chartres Tourisme SPL, et pourra entraîner un réajustement tarifaire. Chaque demande est traitée de façon personnelle et sans garantie. Des frais de traitement de 15€ par personne seront appliqués.

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification de réservation demandée par le client, et effectuée auprès de C'Chartres Tourisme SPL, doit être adressée par écrit à billetterie@chartres-tourisme.com au moins 96 heures avant le début de la prestation.

8.6 - En cas d'interruption d'une prestation par le client, il n'est procédé à aucun remboursement.

8.7 - C'Chartres Tourisme SPL attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.



8, rue de la Poissonnerie - CS 10289 - 28008 Chartres Cedex - France

Tél : +33 (0)2 37 18 26 26 - E-mail : info@chartres-tourisme.com

www.chartres-tourisme.com

SIRET n° 879 896 447 00015 - APE n° 7990Z.

Certificat immatriculation Atout France n° IM028210001

8.8 - Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur. Aucun duplicata du billet ne pourra être délégué y compris en cas de perte ou de vol.

9 - Loi applicable, réclamations, et litiges

9.1 - Toutes relations entre C'Chartres Tourisme SPL et ses clients sont régies par le droit français.

9.2 - Toute réclamation, quelle qu'en soit la nature doit être adressée par écrit à C'Chartres Tourisme SPL - Office de Tourisme de Chartres Métropole, à billetterie@chartres-tourisme.com, au plus tard le jour de la visite. Ce courrier devra préciser le numéro de la commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

9.3 - En cas de difficultés sur l'interprétation ou l'application des présentes conditions, les parties essaieront dans la mesure du possible de régler leur litige à l'amiable. Toutes contestations auxquelles peuvent donner lieu les présentes conditions de vente devront être portées même en cas de pluralité des défenseurs ou d'appel de garantie devant le tribunal compétent du siège social de C'Chartres Tourisme SPL.

9.4 - Après avoir saisi le département Administration des Ventes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur : www.mtu.travel

10 - Données personnelles

10.1 - Les informations collectées sur la billetterie en ligne sont destinées à C'Chartres Tourisme SPL. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du client et de la gestion commerciale de l'établissement, en particulier :

- la réponse aux demandes d'information formulées sur le site
- la passation et la gestion des commandes
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le client a donné son accord
- lorsque la législation en vigueur l'autorise, l'établissement de statistiques générales sur la consultation du site afin d'améliorer les prestations que C'Chartres Tourisme SPL offre sur ce site

10.2 - 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 <https://boutique.chartres-tourisme.com> a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 875838.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le client peut exercer en s'adressant à C'Chartres Tourisme SPL, 8 Rue de la Poissonnerie 28000 CHARTRES, responsable du traitement. Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, C'Chartres Tourisme SPL devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle.

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

10.3 - Les champs des formulaires d'inscription (création de compte, inscription à la newsletter) suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. À défaut, C'Chartres Tourisme SPL ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription. C'Chartres Tourisme SPL peut également collecter des données concernant l'utilisation du site, par exemple les pages que le client visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du client et d'améliorer le fonctionnement du site. Si le client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section « cookies » des présentes informations légales.

10.4 - Cookies : C'Chartres Tourisme SPL informe que lors de la consultation du site, des informations relatives à la navigation de votre terminal sont susceptibles d'être enregistrées dans des « cookies » sous réserve des paramètres concernant les cookies dans votre navigateur. Ces paramètres sont modifiables à tout moment.

Ces informations permettent d'établir des statistiques, volumes de fréquentation et utilisations des divers éléments composant le site. Ces données permettent l'amélioration de l'ergonomie et des services en fonction des intérêts de l'utilisateur.

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies. Tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sera susceptible de modifier votre navigation sur internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies.

11 - Photographies

Les photographies proposées sur le site <https://boutique.chartres-tourisme.com> ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. En conséquence :

- Toute modification éventuelle pourra y être apportée
- C'Chartres Tourisme SPL ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

12 - Liens

C'Chartres Tourisme SPL 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 <https://boutique.chartres-tourisme.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.