

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AU 8 DÉCEMBRE 2025

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

- les modalités selon lesquelles le Client conclut une Commande de Produits et/ou de Prestations auprès de l'**OFFICE DE TOURISME « MONTLUÇON, DU CHER À TRONÇAIS »**, dénommé **MONTLUÇON TOURISME** par l'intermédiaire du Site Internet ou dans un Point de Vente.
- les modalités selon lesquelles **MONTLUÇON TOURISME** exécute la Commande du Client ;
- les droits et obligations de chacune des Parties dans le cadre de la Commande.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent de plein droit à toute Commande effectuée auprès de **MONTLUÇON TOURISME**, par des Clients ayant la qualité de consommateur tel que défini par la loi et la jurisprudence, et notamment à l'article liminaire du Code de la Consommation comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

Le Client déclare avoir la capacité juridique de passer une Commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserve avant de conclure une Commande. Les Conditions Générales sont affichées dans chaque Point de Vente et publiées sur le Site Internet. Lors de la conclusion de la Commande, un exemplaire des Conditions Générales acceptées par le Client lui est adressé dans le courriel de confirmation de la Commande.

Le fait de contracter avec **MONTLUÇON TOURISME** implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales, à l'exclusion de tout autre document, tel que les prospectus qui n'ont qu'une valeur indicative, non contractuelle.

Les relations avec le Client sont dès lors régies par les Conditions Générales et les éventuelles conditions particulières acceptées par le Client et **MONTLUÇON TOURISME**.

Aucune condition particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de **MONTLUÇON TOURISME**, prévaloir sur les Conditions Générales. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à **MONTLUÇON TOURISME**, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales et des conditions particulières acceptées par les Parties, les conditions particulières primeront.

Le fait que **MONTLUÇON TOURISME** ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment. En cas de modification des Conditions Générales, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des Parties à contracter.

DÉFINITIONS

Les termes ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une majuscule ont pour les présentes Conditions Générales le sens qui est défini ci-dessous.

Billetterie : désigne l'activité de billetterie exploitée par **MONTLUÇON TOURISME**, permettant au Client de réserver des Prestations pouvant être réalisées soit directement **MONTLUÇON TOURISME**, soit par des Prestataires.

Boutique : désigne l'activité de vente de Produits exploitée par **MONTLUÇON TOURISME**.

Client : désigne une personne ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation, qui effectue une Commande auprès de **MONTLUÇON TOURISME**.

Commande : désigne l'achat de Prestation(s) et/ou de Produit(s) passée par un Client auprès de **MONTLUÇON TOURISME**, soit dans un Point de Vente, soit sur le site Internet.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales de vente.

Partenaire : désigne un prestataire indépendant de **MONTLUÇON TOURISME**, proposant des Prestations référencées par **MONTLUÇON TOURISME** pouvant être réservées par le Client auprès de **MONTLUÇON TOURISME**, et dans l'organisation et l'exécution desquelles **MONTLUÇON TOURISME** n'intervient pas.

Partie : désigne le Client ou **MONTLUÇON TOURISME**. Lorsque le terme est utilisé au pluriel, cela désigne les deux.

Point de Vente : désigne les points de vente physique exploités par **MONTLUÇON TOURISME**, auprès desquels le Client peut passer une Commande de Prestation(s) et/ou acheter des Produits.

Prestations : désigne les prestations (payantes ou gratuites) d'activités de loisirs et touristiques pouvant être commandées par le Client auprès de **MONTLUÇON TOURISME**. Elles peuvent être réalisées soit directement par **MONTLUÇON TOURISME**, soit par les Prestataires.

Produits : désigne les produits commercialisés par **MONTLUÇON TOURISME** dans les Points de Vente et en ligne sur le Site Internet.

Site Internet : désigne le site internet exploité par **MONTLUÇON TOURISME** et permettant notamment de passer des Commandes de Prestation(s) et/ou de Produit(s), accessible à l'adresse billetterie.montlucon-tourisme.fr.

MONTLUÇON TOURISME : désigne l'entité **MONTLUÇON TOURISME**, association de type loi 1901, dont le siège social se trouve à MONTLUÇON (03100), 67 ter boulevard de Courtais, immatriculée au Registre National des Associations sous le numéro W031003189.

PARTIE 1 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES A LA BILLETTERIE

La Billetterie permet au Client de passer des Commandes pour :

- des Prestations organisées et réalisées directement par **MONTLUÇON TOURISME** ;
- des Prestations organisées et réalisées par des Partenaires.

L'attention du Client est d'ores et déjà attirée sur le fait que dans le cas de Prestations réalisées par des Partenaires, **MONTLUÇON TOURISME** ne joue qu'un rôle d'intermédiaire référençant la Prestation et formalisant la réservation de la Prestation pour le compte du Partenaire. En revanche, **MONTLUÇON TOURISME** ne joue aucun rôle dans l'organisation et l'exécution de cette Prestation, et n'est donc tenue à aucune obligation ni aucune responsabilité quant à l'organisation effective de la Prestation et à son exécution par le Prestataire.

INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES RELATIVES AUX PRESTATIONS TOURISTIQUES

Conformément à la réglementation applicable en matière de prestations touristiques, le Client est informé que **MONTLUÇON TOURISME** :

- est immatriculé en qualité d'organisme local de tourisme au Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM003180002 ;
- la garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT et CAUTION, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS, FRANCE.
- L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : GROUPAMA RHÔNE-ALPES-AUVERGNE, 50 rue de Saint-Cyr, 69009 LYON FRANCE.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Commande de Prestations Sèches réalisées par l'OFFICE DE TOURISME « MONTLUÇON, DU CHER À TRONÇAIS »

*Les Prestations visées au présent paragraphe 3.1 sont celles organisées directement par **MONTLUÇON TOURISME**. Il est néanmoins précisé que pour assurer la bonne exécution de ces Prestations, **MONTLUÇON TOURISME** peut recourir soit à son personnel propre, soit à des tiers (tels que des guides indépendants par exemple).*

La Commande de ces Prestations réalisées par **MONTLUÇON TOURISME** peut être réalisée en Point de Vente ou sur le Site Internet.

Lors de la Commande, il est remis au Client, par **MONTLUÇON TOURISME** :

- un billet physique dans le cas où la Commande est passée dans un Point de Vente ;
- un billet électronique, adressé par courriel avec la confirmation de la Commande, dans le cas où la Commande est passée sur le Site Internet.

Le billet, physique ou électronique, mentionne :

- l'intitulé de la Prestation faisant l'objet de la Commande ;
- la date et le cas échéant l'heure de la Prestation, ou la période de validité du billet lorsque la Prestation peut être réalisée librement par le Client au cours d'une période déterminée.

Dans le cas où plusieurs Prestations différentes sont commandées par le Client, il est émis un billet par Prestation.

Chaque billet est nominatif et ne peut en aucun cas être cédé au profit d'un tiers, y compris appartenant au même groupe familial que le Client. **MONTLUÇON TOURISME** se réserve la possibilité de demander au Client la présentation d'un justificatif d'identité avant de débiter l'exécution de la Prestation.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. À l'issue de la réalisation de la Prestation, le billet n'est ni réutilisable, ni rechargeable.

Commande de Prestations Sèches réalisées par un Partenaire

*Les Prestations visées au présent paragraphe 3.2 sont celles organisées par des Prestataires, référencés par **MONTLUÇON TOURISME**. Comme indiqué ci-avant, **MONTLUÇON TOURISME** se limite alors à référencer le Prestataire et à formaliser la Commande pour le compte du Prestataire. En conséquence, **MONTLUÇON TOURISME** ne joue aucun rôle dans l'organisation et l'exécution des Prestations organisées par des Prestataires, et n'est donc tenue à aucune obligation ni aucune responsabilité quant à l'organisation effective de la Prestation et à son exécution par le Prestataire.*

La Commande des Prestations réalisées par un Prestataire peut être réalisée en Point de Vente ou sur le Site Internet ou en vente à distance avec l'empreinte bancaire

Lors de la Commande, il est remis au Client, par **MONTLUÇON TOURISME** :

- un billet physique dans le cas où la Commande est passée dans un Point de Vente ;
- un billet électronique, adressé par courriel avec la confirmation de la Commande, dans le cas où la Commande est passée sur le Site Internet.

Le billet, physique ou électronique, mentionne :

- l'intitulé de la Prestation faisant l'objet de la Commande ;
- la date et le cas échéant l'heure de la Prestation, ou la période de validité du billet lorsque la Prestation peut être réalisée librement par le Client au cours d'une période déterminée ;
- les coordonnées du Prestataire, afin que le Client puisse le contacter directement.

À ce titre, il est précisé au Client que **MONTLUÇON TOURISME** adresse au Prestataire, dès la confirmation de la Commande, les données personnelles suivantes afin de permettre au Prestataire d'initier l'organisation effective de la Prestation : nom et prénom des bénéficiaires de la Prestation, numéro de téléphone et adresse courriel.

Dans le cas où plusieurs Prestations différentes sont commandées par le Client, il est émis un billet par Prestation.

Chaque billet est nominatif et ne peut en aucun cas être cédé au profit d'un tiers, y compris appartenant au même groupe familial que le Client. **MONTLUÇON TOURISME** avertit le Client que le Prestataire est susceptible de demander au Client la présentation d'un justificatif d'identité avant de débiter l'exécution de la Prestation.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. À l'issue de la réalisation de la Prestation, le billet n'est ni réutilisable, ni rechargeable.

L'attention du Client est par ailleurs attirée sur le fait que le Prestataire peut conditionner la réalisation de la Prestation à certaines conditions (telles que la participation d'un nombre minimum de personnes), ces conditions étant dans ce cas mentionnées dans la description de la Prestation figurant dans les Points de Vente et sur le Site Internet.

Dans le cas où ces conditions ne seraient pas remplies, la Prestation pourra être annulée, auquel cas il sera proposé au Client de reporter la Prestation ou de lui rembourser le montant de la Prestation annulée.

Obligations à la charge du Client

Dans le cadre de la réalisation de la Prestation, que celle-ci soit réalisée par **MONTLUÇON TOURISME** ou par un Prestataire, le Client s'oblige à :

- Se présenter à l'horaire convenu figurant sur son billet. À ce titre et sous réserve de consignes particulières pouvant exister pour certaines Prestations, **MONTLUÇON TOURISME** recommande au Client de se présenter au moins 15 minutes avant le début de la Prestation. En cas de retard du Client, celui-ci s'expose à ce que la Prestation démarre en son absence et qu'il ne bénéficie donc que d'une Prestation incomplète, voire à ce qu'il se voit refuser le bénéfice de la Prestation, sans recours contre **MONTLUÇON TOURISME** ;
- Disposer d'une tenue vestimentaire adéquate ;
- Respecter les éventuelles contraintes et conditions particulières annoncées dès la Commande de la Prestation, telles que, à titre d'exemple : la durée de la Prestation, la nécessité de disposer de matériel spécifique (par exemple pour certaines activités sportives) ou de compétences spécifiques (savoir nager une certaine distance par exemple), des limites (minimales ou maximales) de taille et/ou de poids... ;
- S'assurer qu'il dispose des capacités physiques suffisantes et qu'il ne présente pas de pathologies ou de risques pour la réalisation de la Prestation. Dans le cas où la réalisation de la Prestation ne serait pas conditionnée à la présentation de justificatifs, tels qu'un certificat médical de non contre-indication à la pratique de l'activité concernée, **MONTLUÇON TOURISME** encourage néanmoins vivement le Client à s'assurer de cette non contre-indication, au besoin en consultant son médecin traitant ;
- Disposer d'une assurance responsabilité civile en cours de validité, garantissant, tant pour lui que pour les personnes sous sa responsabilité, les dommages et préjudices pouvant être causés pendant la réalisation de la Prestation ;
- Respecter les consignes imposées par **MONTLUÇON TOURISME** ou le Partenaire, et notamment les consignes d'hygiène et de sécurité, et les règles de politesse et de bienséance. Dans le cas où le comportement

du Client se révélerait inapproprié ou présenterait un risque pour lui-même et/ou pour les autres bénéficiaires de la Prestation, il pourra être mis fin par anticipation à la Prestation.

- Respecter les contraintes liées aux lieux de déroulement des Prestations, telles que la limitation ou l'interdiction de prendre des photos de certaines œuvres ou au sein de certains lieux ;
- Ne pas dégrader et laissant en état de propreté, les lieux dans lesquels la Prestation se déroule ;
- Faire respecter les présentes obligations au bénéficiaire de la Prestation lorsqu'il n'en est pas lui-même le bénéficiaire.

Le Client reconnaît à ce titre avoir bien pris connaissance du descriptif de la Prestation et des éventuelles contraintes qui en découlent, avant de confirmer sa Commande. Pour toute précision sur les caractéristiques des Prestations, en complément de l'affichage en Point de Vente ou des descriptions figurant sur le Site Internet, le Client est invité à se renseigner auprès du Prestataire (dans le cas où la Prestation est réalisée par un Prestataire) et/ou de **MONTLUÇON TOURISME**.

ANNULATION DE LA PRESTATION

Annulation du fait du Client ou pour cas de force majeure

En cas d'annulation de la Prestation du fait du Client, le Client ne pourra bénéficier d'aucun report de la Prestation ni recevoir aucun remboursement.

Annulation du fait de MONTLUÇON TOURISME, pour les Prestations réalisées par MONTLUÇON TOURISME

En cas d'annulation de la Prestation du fait de **MONTLUÇON TOURISME**, **MONTLUÇON TOURISME** proposera en priorité au Client de reporter la Prestation à une nouvelle date. En cas de refus du Client de reporter la Prestation à une nouvelle date de son choix, **MONTLUÇON TOURISME** procédera au remboursement du Client, ce remboursement étant strictement limité au prix payé par le Client pour la Prestation lors de la Commande.

Annulation du fait du Partenaire pour les Prestations réalisées par des Partenaires

Il est rappelé que dans le cas de Prestations réalisées par des Partenaires, **MONTLUÇON TOURISME** ne joue qu'un rôle d'intermédiaire se limitant à référencer le Partenaire et à formaliser la Commande pour le compte du Prestataire, et n'est en aucun cas responsable des modalités d'exécution des Prestations par les Partenaires. En conséquence, en cas d'annulation de la Prestation du fait du Partenaire, il ne sera procédé à aucun remboursement par **MONTLUÇON TOURISME**, le Client étant invité à contacter directement le Partenaire afin de convenir d'un report de la réalisation de la Prestation ou d'en obtenir le remboursement.

Annulation pour cas de force majeure

En cas d'annulation de la Prestation pour un cas de force majeure, telle que cette notion est définie par la loi et les tribunaux, les dispositions de l'article 1218 du Code Civil s'appliqueront. Dans ce cas, si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la Commande. Si l'empêchement est définitif, la commande est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code Civil.

RESPONSABILITÉ

MONTLUÇON TOURISME ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de la Commande de Prestations en cas :

- d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Client, et notamment en cas d'erreur du Client dans le contenu de sa commande (références, quantité, date de la Prestation choisie...) ;
- d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Prestataire, dans le cas où la Prestation est réalisée par un Prestataire ;
- de non-respect par le Client de ses obligations, et notamment de non-respect des consignes de sécurité ;
- de perte ou de vol d'objets personnels pendant la réalisation de la Prestation ;
- de difficulté momentanée pour accéder au Site Internet ;
- d'annulation d'une Prestation du fait des conditions météorologiques défavorables (orage, grêle, neige, inondations, vents violents...) pouvant notamment entraîner un risque pour la sécurité du Client ;
- de survenance d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil.

PARTIE 2 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À LA BOUTIQUE

La Boutique permet au Client d'acheter des Produits proposés à la vente par **MONTLUÇON TOURISME**.

STOCKS

Les Produits proposés à la vente par **MONTLUÇON TOURISME** le sont dans la limite des stocks disponibles.

LIVRAISON – TRANSFERT DES RISQUES

Les Produits sont envoyés au Client par Colissimo.

Les frais de livraison sont à la charge du Client, et sont détaillés avant la validation par le Client de sa Commande.

Le transfert des risques a lieu lors de la prise de possession des Produits objets de la Commande par le Client.

Dans tous les cas, il appartient au Client de vérifier la conformité des Produits livrés. En cas de contestation, il est demandé au Client de procéder à une réclamation auprès des services postaux, et d'en informer en parallèle **MONTLUÇON TOURISME**.

GARANTIE DE CONFORMITÉ LÉGALE

MONTLUÇON TOURISME garantit le défaut de conformité du bien livré dans les conditions fixées par les articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation relatifs à la garantie légale de conformité sans exclure le choix laissé au Client par l'article L. 217-13 du même code d'agir sur le fondement de la garantie contre les vices cachés du droit commun (articles 1641 et suivants du Code civil).

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficiera d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la Consommation ;
- sera dispensé de rapporter la preuve de l'existence de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie de conformité s'applique indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties par **MONTLUÇON TOURISME**.

Le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Conformément aux dispositions de l'article 1648 du Code Civil, l'action en garantie contre les défauts cachés de la chose vendue doit être intentée par l'acquéreur dans un délai d'un (1) an à compter de la découverte du vice.

DROIT DE RÉTRACTATION (APPLICABLE UNIQUEMENT AUX COMMANDES DE PRODUITS SUR LE SITE INTERNET)

Dans le cadre d'une Commande de Produits passée sur le Site Internet, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation de la Commande.

Le droit de rétractation peut être exercé par le Client, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint (Annexe 1), et adressé également au Client par courriel avec la confirmation de sa Commande. Tout autre mode de déclaration de rétractation est toutefois accepté, à condition d'être dénué d'ambiguïté et d'exprimer la volonté du Client de se rétracter.

Le Client est tenu de renvoyer les produits dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter à **MONTLUÇON TOURISME**, les coûts de renvoi restant à la charge du Client.

Le remboursement des sommes éventuellement versées, y compris les frais de livraison, par le Client sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle **MONTLUÇON TOURISME** a été informé de la décision du Client de se rétracter.

MONTLUÇON TOURISME effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour sa Commande initiale.

Par exception, conformément aux dispositions des 4° et 5° de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation du Client ne pourra pas être exercé dans les cas suivants :

- Lorsque les Produits constituent des biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Lorsque les Produits ont été descellés par le Client après la livraison et que les Produits ne peuvent dès lors pas être retournés à **MONTLUÇON TOURISME** pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Lorsque les Produits concernent certaines prestations de services (place de spectacle, nuit d'hôtel, location de voiture...)

RESPONSABILITÉ

MONTLUÇON TOURISME ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de la Commande de Produits en cas :

- d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Client, et notamment en cas d'erreur du Client dans le contenu de sa commande (références, quantité...) ;
- d'erreur ou d'imprécision du Client sur l'adresse de livraison communiquée ;
- de difficulté momentanée pour accéder au Site Internet ;
- de survenance d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil.

PARTIE 3 – DISPOSITIONS COMMUNES À LA BILLETTERIE ET À LA BOUTIQUE

INFORMATION PRÉ-CONTRACTUELLE

La description des Prestations et des Produits vise à ce que l'information du Client soit la plus fidèle possible. Toutefois, les erreurs et/ou omission se produisant quant à cette présentation n'engagent pas la responsabilité de **MONTLUÇON TOURISME**, étant rappelé que pour toute demande d'information relative aux Prestations et aux Produits proposés, le Client est invité à se renseigner auprès du Prestataire (dans le cas où la Prestation est réalisée par un Prestataire) et/ou de **MONTLUÇON TOURISME**. Les photographies illustrant les Produits et les Prestations ne constituent pas un document contractuel.

Le Client reconnaît avoir eu communication par **MONTLUÇON TOURISME**, préalablement à la passation de sa Commande, d'une manière lisible et compréhensible :

- des présentes Conditions Générales, dont il est rappelé qu'elles sont affichées dans tous les Points de Vente et qu'elles sont publiées sur le Site Internet, leur acceptation préalablement à la validation par le Client de sa Commande étant une condition de validité de la Commande ;
- de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la Consommation ;
- de toutes les informations prévues par les dispositions du Code de Tourisme, et notamment par ses articles R.211-3 et suivants, dans le cas où les Prestations consistent en des forfaits touristiques, services de voyages ou prestations de voyage au sens des dispositions des articles L.211-1 et suivants du code du Tourisme.

ENREGISTREMENT ET CONFIRMATION DE LA COMMANDE (APPLICABLE UNIQUEMENT AUX COMMANDES PASSÉES SUR LE SITE INTERNET)

Afin de pouvoir passer une Commande, le Client est invité, s'il n'en a pas déjà créé un, à créer un compte en complétant les informations mentionnées comme obligatoires.

L'identifiant du compte est l'adresse courriel du Client. Le mot de passe est choisi librement par le Client, en respectant toutefois les critères de sécurité décrits lors de son choix.

Le Client est seul responsable de la conservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Une fois son compte créé, le Client peut passer des Commandes.

Pour passer une Commande, le Client, doit remplir son panier virtuel en indiquant les Produits et/ou Prestations sélectionnés les quantités souhaitées et, en ce qui concerne les Prestations, les date et heure de chaque Prestation.

Une fois son panier virtuel rempli, le Client doit cliquer sur le bouton dénommé « cocher pour accepter les mentions légales et les conditions générales de vente » et fournir les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « cocher pour accepter les mentions légales et les conditions générales de vente » ce qui implique un paiement de sa part, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa Commande.

La confirmation de la Commande entraîne acceptation définitive de la Commande. Toute modification de la Commande est soumise à l'acceptation de **MONTLUÇON TOURISME**.

Un courrier électronique accusant réception de la Commande et de son paiement est envoyé par **MONTLUÇON TOURISME** immédiatement, à l'adresse électronique fournie par le Client dans le cadre de sa Commande. Sont joints à ce courrier électronique, le récapitulatif de la Commande, les Conditions Générales acceptées par le Client dans le cadre de la Commande, la facture et, le cas échéant, les billets permettant de bénéficier de la Prestation et/ou le formulaire de rétractation.

PREUVE DE LA COMMANDE

Les Commandes passées sur le Site Internet, d'un montant supérieur ou égal à 120 euros, sont enregistrées pour une durée de 10 ans à compter de la date de la Commande. Le Client peut y avoir accès sur demande adressée à **MONTLUÇON TOURISME**.

En outre, comme indiqué à l'article 13, un courriel de confirmation est adressé par **MONTLUÇON TOURISME** au Client, afin de confirmer la Commande.

PRIX - PAIEMENT

La confirmation de la Commande par le Client implique un paiement de la part du Client.

Le détail des prix des Produits et des Prestations, ainsi que des frais supplémentaires (tels que les frais de livraison ou les frais de location pour la billetterie de spectacle) figure dans les Points de Vente et sur le Site Internet.

En cas de Commande passée sur le Site Internet, le détail du prix et des frais supplémentaires est affiché afin de permettre au Client d'en avoir connaissance avant de valider définitivement sa Commande.

Les prix et les frais sont mentionnés en euros et pour leur montant TTC.

Toute réduction ou promotion ne peut résulter que d'une mention expresse au Point de Vente ou sur le Site Internet.

Le prix et les frais supplémentaires éventuels sont payables en totalité lors de la Commande.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

En cas de Commande sur le Site Internet : les paiements ne peuvent être réalisés que par carte bancaire. Dans ce cadre, A ce titre, le numéro de la carte, sa date d'expiration et le cryptogramme visuel sont collectés par **MONTLUÇON TOURISME** pour les besoins de la validation de la Commande et ne sont pas conservées par **MONTLUÇON TOURISME** suite à l'exécution de la Commande ;

En cas de Commande en point de Vente : les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, chèque, ou espèces.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments présents sur les documents commerciaux de **MONTLUÇON TOURISME** (noms commerciaux, dénominations, photos, textes, vidéos) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de **MONTLUÇON TOURISME** ou de leurs propriétaires qui en ont consenti une licence ou une autorisation d'exploitation à **MONTLUÇON TOURISME**.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, l'un ou plusieurs de ces éléments, sauf accord exprès et préalable de **MONTLUÇON TOURISME**.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour l'exécution de la Commande, **MONTLUÇON TOURISME** met en œuvre des traitements de données à caractère personnel et à la qualité de responsable de traitement. Les informations relatives à ce traitement et les droits des personnes physiques concernées sont relatés dans l'annexe spécifique jointe aux Conditions Générales (Annexe 2).

Conformément aux dispositions de l'article L 223-2 du code de la consommation, le Client est en outre informé de son droit à s'inscrire sur une liste de non-diffusion au démarchage téléphonique.

DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est le droit interne français.

RÈGLEMENT DES LITIGES

Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à **MONTLUÇON TOURISME**, par voie postale ou électronique, à l'adresse figurant à l'article 20 ci-après, en rappelant la référence de la Commande.

Règlement amiable des litiges

En vertu de l'article L.612-1 du Code de la consommation, « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel ».

Les litiges entrant dans le champ d'application des dispositions de cet article L.612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L.611-1 du Code de la consommation, savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter préalablement **MONTLUÇON TOURISME**, par voie postale ou électronique, à l'adresse figurant à l'article 20 ci-après.

Dans l'année qui suivra la demande du Client auprès de **MONTLUÇON TOURISME**, le Client pourra faire examiner sa demande par un médiateur ci-dessous, conformément aux dispositions de l'article R.616-1 du Code de la consommation :

Médiateur de la Ville de Montluçon

Un même litige ne pourra être examiné que par un seul médiateur.

Dans le cadre de la procédure de médiation, le Client peut, à ses frais, se faire représenter par un avocat ou se faire assister par toute personne de son choix.

Plateforme européenne de règlement des litiges (RLL)

Le Client a la possibilité de déposer une plainte via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse suivante :

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

Compétence territoriale

À défaut de résolution amiable dans les conditions visées ci-avant, tout litige relatif à la Commande relèvera des juridictions compétentes en vertu du Code de procédure civile.

CONTACT

MONTLUÇON TOURISME

Siège social : 67 ter boulevard de Courtais – 03100 Montluçon

Tél : 04 70 05 66 80

Courriel : contact@montlucon-tourisme.fr

Certificat d'immatriculation N° IM003180002 consultable via le lien suivant : [Immatriculation Atout France – Mars 2024](#).

Association de type Loi 1901 « Montluçon, du Cher à Tronçais » également dénommée « Montluçon Tourisme »

Tél. 04 70 05 66 80 / Adresse 67 ter Boulevard de Courtais – 03100 MONTLUÇON

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION – 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS – France

RCP : GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE – 50 rue de Saint-Cyr – 69009 LYON – France

SIRET 834 154 205 000 19 / TVA intracommunautaire FR76834154205

Annexe 1 – Formulaire de rétractation (Commande de Produits sur le Site Internet)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la Commande de Produits sur le Site Internet).

A l'attention
de la société :

OFFICE DE TOURISME « MONTLUÇON, DU CHER À TRONÇAIS »
67 ter boulevard de Courtais
03100 MONTLUÇON
Tél : 04 70 05 66 80
Courriel : contact@montlucon-tourisme.fr

Nous vous notifions par la présente notre rétractation de la Commande portant sur les Produits ci-dessous :

Reçu le :

Nom du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Date :

Signature du (des) Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) »

Avis-type d'information relatif à l'usage du droit de rétractation

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de votre Commande de Produits achetés sur le Site Internet sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la réception des Produits par vos soins.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) adressée à :

OFFICE DE TOURISME « MONTLUÇON DU CHER À TRONÇAIS »

67 ter boulevard de Courtais

03100 MONTLUÇON

Tél : 04 70 05 66 80

Courriel : contact@montlucon-tourisme.fr

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Veuillez noter que le droit de rétractation est exclu dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article L221-28 du Code de la consommation, savoir :

- Lorsque les Produits constituent des biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;**
- Lorsque les Produits ont été descellés par le Client après la livraison et que les Produits ne peuvent dès lors pas être retournés à MONTLUÇON TOURISME pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.**
- Lorsque les Produits concernent des prestations de services telles que des places de spectacles, des nuitées hôtelières, des locations de voitures.**

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Ce délai est différé jusqu'à la récupération effective des Produits ou jusqu'à la fourniture par vos soins d'une preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les coûts directs de renvoi des Produits sont à votre charge en cas de rétractation.

Annexe 2 - Politique de confidentialité pour les données collectées

L'association « **OFFICE DE TOURISME - MONTLUÇON, DU CHER À TRONÇAIS** », de type loi 1901, à but non lucratif, dont le siège social est à MONTLUÇON (03100), 67 ter boulevard de Courtais, immatriculée au Répertoire National des Associations (RNA) sous le numéro W031003189, représentée par son représentant légal (ci-après dénommée « MONTLUÇON TOURISME »), met en œuvre des traitements de données à caractère personnel et en la qualité de responsable de traitement.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

- L'intérêt légitime poursuivi par MONTLUÇON TOURISME en ce qui concerne les traitements suivants :
 - La gestion par MONTLUÇON TOURISME de la relation avec le Client ;
- L'exécution contractuelle en ce qui concerne les traitements suivants :
 - La production, la gestion, le suivi de la Commande du Client ;
 - La facturation et le recouvrement ;
- Le respect d'obligations légales et réglementaires en ce qui concerne les traitements suivants :
 - La comptabilité ;
 - La facturation et le recouvrement ;
 - La prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption.

MONTLUÇON TOURISME ne conserve les données personnelles que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

À cet égard, les données du Client sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de l'expiration de la relation contractuelle, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations du Client avec MONTLUÇON TOURISME. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de MONTLUÇON TOURISME. Dans le cas où MONTLUÇON TOURISME devrait transférer tout ou partie de ces données au profit d'un tiers dans le cadre de la Commande, MONTLUÇON TOURISME en avertira le Client au plus tard au moment du transfert et le bénéficiaire du transfert de ces données en avertira lui-même le Client au plus tard lors de sa première sollicitation du Client. À ce titre, il est d'ores et déjà précisé que dans le cas où la commande porte sur une Prestation devant être réalisée par un Partenaire, que MONTLUÇON TOURISME transmet au Partenaire, dès la confirmation de la Commande, les données personnelles suivantes afin de permettre au Partenaire d'initier l'organisation effective de la Prestation : nom et prénom des bénéficiaires de la Prestation, numéro de téléphone et adresse courriel.

MONTLUÇON TOURISME ne transfère aucune donnée vers un pays tiers à l'Union Européenne et les sauvegardes des données sont effectuées sur des serveurs situés en France.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime de MONTLUÇON TOURISME. Toutefois, compte tenu de l'intérêt légitime exposé ci-dessus, l'exercice de ce droit d'opposition est susceptible d'entraîner des difficultés du traitement de la commande par MONTLUÇON TOURISME.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus.

Ces droits peuvent être exercés par :

- courrier électronique à l'adresse suivante : contact@montlucon-tourisme.fr ;
- ou par courrier postal à l'adresse suivante : MONTLUÇON TOURISME – 67 ter boulevard de Courtais – 03100 MONTLUÇON

Le courrier électronique ou le courrier postal devra être accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.