

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

Article 1.1. Désignation du vendeur

Troyes La Champagne Tourisme, Établissement Public et Administratif, enregistré sous le numéro Siret 200 049 039 00015 au RCS de la ville de Troyes et dont le siège se situe 16, rue Aristide Briand – 10 000 TROYES.

Téléphone : +33 3 25 82 62 70

Représentant légal : Le Président – Monsieur Nicolas HONORÉ

Adresse mail : contact@troyslachampagne.com

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM010150002

Garant financier : APST

Assureur responsabilité civile professionnelle : axa Assurance

Garanties couvertes :

- Responsabilité civile Exploitation
 - Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs
 - Faute inexcusable de l'employeur
 - Dommages matériels et immatériels consécutifs aux "Biens confiés"
 - Responsabilité civile Atteintes à l'environnement accidentelles
 - Responsabilité civile Atteintes à l'environnement non accidentelles
- Ci-après dénommé « TLCT » ou « le Vendeur »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par TLCT de prestations touristiques fournies directement par TLCT ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui est en contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de réservation de TLCT : www.troyslachampagne.com

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de TLCT.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

ARTICLE 2 – CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par TLCT.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières

de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Le Client déclare également avoir pris connaissance et accepté avant sa réservation les conditions générales de vente du prestataire réalisant la Prestation.

ARTICLE 3 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

ARTICLE 4 – MODALITÉS DE RÉSERVATION ET PAIEMENT DU PRIX

Article 4.1. Modalités de réservation

• Réservation en ligne

La réservation des prestations par le Client doit se faire exclusivement en ligne sur le site internet de réservation de TLCT : www.troyslachampagne.com. Les étapes de réservation sont les suivantes :

1° Le Client consulte la liste des prestations sur le site internet de réservation de TLCT dans la rubrique « Organisez votre séjour » puis « Réservez vos activités ».

2° Le Client consulte le descriptif de la prestation qu'il souhaite réserver : intitulé, descriptif de l'activité, lieu, durée et coordonnées du prestataire et le calendrier des disponibilités de la ou les prestation(s).

3° Le Client choisit la date et l'horaire de la prestation (si plusieurs horaires sont disponibles).

4° Le Client sélectionne le nombre de participants (adultes et enfants) et les tarifs qui leur sont applicables (plein tarif, tarif réduit, etc).

5° Il ajoute la prestation sélectionnée à son panier d'achat. A ce stade, le Client peut choisir entre poursuivre la réservation ou continuer ses achats en ajoutant d'autres prestations.

6° Le Client accède à un récapitulatif de la commande avant de la confirmer.

7° Le Client remplit un formulaire de contact (nom, prénom, mail, téléphone) et procède au paiement sécurisé par l'un de moyens de paiement qu'il aura choisi. Une fois la commande et le paiement enregistré, le Client reçoit une confirmation de sa commande par mail.

Le montant total de la prestation doit être versé à la réservation pour toutes les prestations réservées sur le site de l'office de tourisme www.troyslachampagne.com.

Pour certaines prestations, lorsque le prestataire réalisant la prestation le demande, l'Office de tourisme pourra demander un acompte au Client. Le montant de l'acompte et l'échéance de paiement du solde sera précisé au Client sur l'offre de la Prestation.

• Réservation au comptoir

Le Client peut également réserver sa prestation au comptoir. Les étapes de réservation sont les suivantes :

1° Le Client choisit une prestation à une date et un horaire qui lui sont proposés.

2° Le Client choisit le nombre de participants (adultes et enfants) et les tarifs qui leur sont applicables (plein tarif, tarif réduit, etc).

3° Le Client procède au paiement.

Une fois le paiement effectué, un conseiller de l'Office de tourisme remet au Client un bon d'échange en main propre si l'activité à lieu immédiatement ou par mail si l'activité est ultérieure.

Article 4.2. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat, il inclut les frais de réservation en ligne. Sauf mention au contrat, il ne comprend pas les dépenses personnelles.

Article 4.3. Modalités de paiement

Le Client garantit à TLCT qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. TLCT se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

TLCT se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un

Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues à TLCT.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte Visa, Mastercard),
- b. par espèce au comptoir.

ARTICLE 5 – DÉBUT ET CONTENU DES PRESTATIONS

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le site, l'acheteur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Les prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées (il est conseillé au participant de se présenter 15 minutes avant le début de l'activité).

Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée de la prestation peut varier légèrement, en fonction notamment, lors des visites guidées, du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

ARTICLE 6 – BILLETS

Les billets, reçus par l'acheteur sur l'adresse mail donnée lors de l'achat imprimés ou sur smartphone, ou remis sur place contre le bon d'échange sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants, qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

En accord avec le prestataire et TLCT, l'acheteur peut présenter son billet sous format numérique sur son smartphone pour accéder à l'activité. Ce document numérique justifie la réservation de l'activité par l'acheteur.

ARTICLE 7 – LE CHEQUE CADEAU

Le "chèque cadeau" représente une valeur exprimée en euros que le bénéficiaire va pouvoir utiliser pour effectuer une réservation sur les prestations de services individuelles de Troyes La Champagne Tourisme (visites audio-guidées, visites guidées, flâneries, urban games, conférences, etc.). Les autres prestations

proposées par Troyes La Champagne Tourisme ne sont pas incluses. Le "chèque cadeau" a une validité de 12 mois après l'achat de ce dernier. Non fractionnable, il doit être utilisé en une seule fois.

Je souhaite offrir un "chèque cadeau" : comment faire ?

Acheter un "chèque cadeau" en quelques clics, c'est possible ! Pour cela, il faut se rendre sur la page des visites guidées et sélectionner un des boutons "Cartes Cadeaux – Commandez ici" sous n'importe quelle offre. Vous pourrez ensuite choisir le montant de la valeur du chèque cadeau ; laisser un mot pour le bénéficiaire ; et procéder au paiement en ligne. Vous recevrez ensuite une confirmation de paiement et un "bon d'échange" avec un numéro de bon et la valeur monétaire de celui-ci.

J'ai un "Chèque Cadeau", comment ça fonctionne ?

Avec le chèque cadeau, je mets dans mon panier virtuel les activités de mon choix. Au moment de la finalisation de ma réservation, je renseigne le numéro du chèque cadeau. Si la valeur du chèque cadeau est supérieure au montant de la réservation, Troyes La Champagne Tourisme ne rend pas la monnaie, la somme restante est alors perdue. Dans le cas inverse, le client doit régler le montant restant dû. Le chèque cadeau s'applique uniquement sur la billetterie "Visite guidée - Flânerie" et "Urban Game". Les autres prestations proposées par Troyes La Champagne Tourisme ne sont pas incluses.

ARTICLE 8 – ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

TLCT se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 9 – MODIFICATION DU CONTRAT

Article 9.1. Modification à l'initiative de TLCT

TLCT a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, TLCT remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 9.2 Modification à l'initiative du Client

Tout prestation abrégée ou non consommée du fait du Client, ou commencée en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, ni à aucun échange de date ou de prestation.

TLCT s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de TLCT :

-toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par TLCT ;

-toute modification des prestations à l'initiative du Client.

ARTICLE 10 – RÉILIATION DU CONTRAT

Article 10.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Cette résiliation à l'initiative du Client n'aboutira à aucun remboursement.

CONDITIONS D'ANNULATION

Annulation par le client – prestations sèches

- 100% du montant total TTC retenu.

Article 10.2. Résiliation du contrat par l'Office de Tourisme

TLCT a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Toutefois, TLCT ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, TLCT notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant – quarante-huit heures avant le début de la prestation
- 2) TLCT est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, TLCT notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début de la prestation.

ARTICLE 11 – LES AMBASSADEURS

Les places étant limitées, nous vous demandons de bien vouloir nous prévenir si vous ne pouvez pas vous rendre au programme que vous avez réservé.

Une place vacante pénalise les personnes en liste d'attente !

Aussi, toute personne qui ne se présente pas à l'activité réservée sans avoir prévenu à l'avance, sera automatiquement suspendue de la liste des Ambassadeurs durant 3 mois.

ARTICLE 12 – GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Article 12.1. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4^o du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement TLCT aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, TLCT collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, date de naissance, adresse postale principale, adresse mail, numéro de téléphone, particularités notées au contrat.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de TLCT.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations,
- Formalisation de la relation contractuelle,
- Réalisation des prestations réservées auprès de TLCT,
- Gestion des contrats et réservation,
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés,
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients,
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de TLCT sont les suivantes : les salariés de TLCT et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants TLCT participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitants, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 10 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

TLCT met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et TLCT ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

TLCT a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel sur le site internet accessible à l'adresse suivante : www.troyeslachampagne.com et sur demande auprès du TLCT.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au Responsable du traitement des données : Troyes La Champagne Tourisme – 16, rue Aristide Briand – 10 000 TROYES ou un mail au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo@cdg10.fr en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr/>).

Article 13.6. Modification de la clause

TLCT se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, TLCT s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 14 – LANGUE DU CONTRAT

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 – ASSURANCES

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous ne proposons pas d'assurance obligatoire, ni facultative.

ARTICLE 16 – ENFANTS MINEURS

Lorsque des offres de services destinés aux mineurs sont commercialisés, il est obligatoire qu'ils soient accompagnés par une personne majeure, munie elle aussi d'un billet.

ARTICLE 17 – RESPONSABILITÉ DE TLCT

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique et visites guidées réalisées par TLCT, ce dernier est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

TLCT peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

ARTICLE 18 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

ARTICLE 19 – RESPECT DES RÈGLES

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique. Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils du guide.

Lorsque le déjeuner est un pique-nique merci de prévoir de quoi ramasser les déchets (sacs poubelles).

TLCT et le guide se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

ARTICLE 20 – AIDE AU VISITEUR

TLCT est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, TLCT apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

TLCT sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 21 – ACCESSIBILITÉ

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment certaines prestations d'itinérances, certains lieux de visite dont la configuration ne permet pas un aménagement spécifique pour l'accueil de personnes à mobilité réduite.

ARTICLE 22 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Article 22.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 22.2. Médiation

Le Client peut adresser toute réclamation par courrier à TLCT ou par mail à l'adresse suivante : contact@troyslachampagne.com.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 22.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il

a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 22.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de TLCT ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

TROYES LA CHAMPAGNE TOURISME

16, rue Aristide Briand- 10000 TROYES

Tél. +33 (0)3.25.82.62.75

www.troyslachampagne.com –

E-mail : contact@troyslachampagne.com

SIRET : 200 049 039 00015 – APE : 7990Z

IM010150002

TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR78 200 049 039