

Conditions générales de vente

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Agence de Développement Touristique de la Marne, association loi 1901, enregistrée sous le numéro Siren 318606233, dont le siège se situe au 13 bis rue Carnot – CS 50074 – 51006 Châlons-en-Champagne CEDEX.

Téléphone : +33 3 26 68 37 52

Représentant légal : Madame Amélie Savart

Adresse mail : contact@tourisme-en-champagne.com

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM051210002

Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE – CREDIT & CAUTION, 132 rue des Trois Fontanot, 92000 Nanterre.

Assureur responsabilité civile professionnelle : GROUPAMA NORD-EST, 2 rue Léon Patoux, 51100 Reims

Garanties couvertes : *dommages corporels, dommages matériels et immatériels consécutifs.*

Ci-après dénommé « l'ADT de la Marne » 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 l'ADT de la Marne de prestations touristiques fournies directement par l'ADT de la Marne 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 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 contracte avec l'ADT de la Marne dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens des articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'ADT de la Marne : www.tourisme-en-champagne.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 l'ADT de la Marne.

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 l'ADT de la Marne.

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 1^{er} 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

La réservation des prestations par le Client doit se faire exclusivement en ligne sur le site internet de l'ADT de la Marne (www.tourisme-en-champagne.com). Les étapes de réservation sont les suivantes :

1° Visualisation par le Client de la prestation qu'il souhaite acheter avec son prix.

2° Le Client clique sur la prestation en question pour en consulter le détail et le descriptif, accompagné d'un calendrier des disponibilités de réservation en temps réel.

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).

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.

Lorsque le prestataire réalisant la prestation le demande, l'ADT de la Marne 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.

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 le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, la taxe de séjour les assurances facultatives, les produits complémentaires type *merchandising*, ni les dépenses personnelles.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Article 4.3. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'ADT de la Marne qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'ADT de la Marne 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.

L'ADT de la Marne 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 par l'ADT de la Marne.

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 bleue, carte Visa, Mastercard, American Express),
- b. par virement SEPA (frais de virement à la charge du client), par virement Paypal,
- c. par paiement dématérialisé ou portefeuille électronique proposés par Stripe : <https://stripe.com/fr/payments/payment-methods-guide#fiches-techniques-des-diff%C3%A9rents-moyens-de-paiement>.

Article 5 – Début et contenu des prestations

Les billets ou bons d'échange 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 l'ADT de la Marne, 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 – 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).

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

Article 8 – Révision du prix

L'ADT de la Marne s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 9 – 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 de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou 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.

L'ADT de la Marne 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 10 – Modification du contrat

Article 10.1. Modification à l'initiative de l'ADT de la Marne

L'ADT de la Marne 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 l'ADT de la Marne est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à la l'ADT de la Marne la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'ADT de la Marne 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 10.2 Modification à l'initiative du client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'ADT de la Marne s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'ADT de la Marne :

-toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'ADT de la Marne ;

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

Article 11 – Résiliation du contrat

Article 11.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par par courriel ou par tout écrit.

L'ADT de la Marne demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à la prestation.

CONDITIONS D'ANNULATION	
Annulation par le client – prestations sèches	
•	Annulation plus de 48h avant la date de la prestation/activité : 3,5% (TTC) du total de la vente retenu.
•	Annulation moins de 48h avant de la date de la prestation/activité ou no-show : 100% du montant total de la vente retenu.
Annulation par le client – packages/forfait	
•	Annulation plus de 7 jours avant le départ : 3,5% (TTC) du total de la vente retenu.
•	Annulation entre 7 jours et 48h avant le départ : 25 % du montant total TTC retenu.
•	Annulation moins de 48h avant le départ et en cas de no-show : 100%

du montant total TTC retenu.

L'ADT de la Marne pourra, si le prestataire le permet, proposer une prestation de substitution au Client ou un avoir.

La date d'annulation est la date de réception par l'ADT de la Marne de la demande du Client.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'ADT de la Marne procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 11.2. Résiliation du contrat par l'ADT de la Marne

L'ADT de la Marne a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'ADT de la Marne si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 11.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'ADT de la Marne 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, l'ADT de la Marne notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou de la prestation dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) l'ADT de la Marne est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'ADT de la Marne notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 12 – Cession du contrat

Article 12.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de 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.

Article 12.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'ADT de la Marne de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 12.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 13 – Garantie légale de conformité

Article 13.1. Principe

L'ADT de la Marne est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Article 13.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'ADT de la Marne les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire,

pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'ADT de la Marne puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'ADT de la Marne d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'ADT de la Marne est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'ADT de la Marne ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 10.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'ADT de la Marne 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 14 – Protection des données à caractère personnel

Article 14.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et 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, l'ADT de la Marne collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, [civilité], date de naissance, adresse postale principale, adresse mail, numéro de téléphone,

[composition de la famille], particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 14.2. 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 l'ADT de la Marne.

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 l'ADT de la Marne,
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements),
- 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 14.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'ADT de la Marne sont les suivantes : les salariés de l'ADT de la Marne et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'ADT de la Marne 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-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 14.4. 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 3 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.

L'ADT de la Marne 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 l'ADT de la Marne ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'ADT de la Marne a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de Protection des Données Personnelles, accessible à l'adresse suivante : <https://www.tourisme-en-champagne.com/politique-de-protection-des-donnees-personnelles> et sur demande auprès du l'ADT de la Marne.

Article 14.5. 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 à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'ADT de la Marne, 13 bis rue Carnot – CS 50074 – 51006 Châlons-en-Champagne Cedex ou un mail à l'adresse suivante : serviceclient@tourisme-en-champagne.com 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 14.6. Modification de la clause

L'ADT de la Marne 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, l'ADT de la Marne 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 14.7. 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 15 – 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 16 – 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 17 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, l'ADT de la Marne doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 18 – Responsabilité de l'ADT de la Marne

Article 18.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique, l'ADT de la Marne est responsable de plein droit des prestations touristiques réalisées par des prestataires et contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'ADT de la Marne 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 de voyage 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 18.2. Limitation de la responsabilité de l'ADT de la Marne

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'ADT de la Marne serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 19 – 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 20 – Aide au voyageur

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

L'ADT de la Marne 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 (location de vélo, location de segway), certaines visites de caves chez les vignerons (bien qu'à jour au regard de la loi 2005 sur l'accessibilité) et les balades en barques et en montgolfière.

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 l'ADT de la Marne ou par mail à l'adresse suivante : contact@tourisme-en-champagne.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'ADT de la Marne 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 l'ADT de la Marne 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.

Article 23 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'ADT de la Marne, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'ADT de la Marne, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'ADT de la Marne dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'ADT de la Marne a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès GROUPAMA ASSURANCE – CREDIT & CAUTION, 132 rue des Trois Fontanot, 92000 Nanterre.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'ADT de la Marne.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'ADT de la Marne qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'ADT de la Marne.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].