

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION



## CONTACT

**Lyon Tourisme & Congrès**

**Place Bellecour BP 2254 - 69214 LYON CEDEX 02 France**

[www.visiterlyon.com](http://www.visiterlyon.com)

**E-mail. [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com)**

**Tél. 33 (0)4 72 77 69 69**

## Article 1 : Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. **Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui n'en sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. Dans ce cadre, Lyon Tourisme et Congrès souhaite pouvoir vendre par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.**

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

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

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'Utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'Utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site. Toute utilisation du Site qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires ou autres fonctionnalités du Site.

## Article 2 – Responsabilité

Lyon Tourisme & Congrès qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

**Lyon Tourisme & Congrès ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente**, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

## Article 3 – Formation du contrat

**Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages des sites Internet de Lyon Tourisme & Congrès.** Lyon Tourisme & Congrès met à votre disposition sur Internet des informations ayant pour but d'orienter vos recherches. Les descriptions et photographies des prestations référencées sur les sites ont pour unique objet d'évoquer le prestataire choisi et n'ont qu'une valeur indicative et de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

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

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

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

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

## Article 4 – Confirmation écrite

Lyon Tourisme & Congrès s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie, cette confirmation étant réalisée par l'envoi des présentes conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

## Article 5 – Absence d'un droit de rétractation

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

**Coordonnées de Lyon Tourisme et Congrès :**

**Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France – Tél. 33 (0)4 72 77 69 69**  
**E-mail. [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com) – [www.visiterlyon.com](http://www.visiterlyon.com)**

## Article 6 – Prix – Paiement

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

Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. Lyon Tourisme & Congrès se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier ». Les prix figurant sur le site de vente Visiter Lyon peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées, sauf si ces modifications intervenaient plus de 30 jours avant la date de départ prévue.

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

**Coordonnées Lyon Tourisme et Congrès :**

**Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France**

**Tel. 33 (0)4 72 77 69 69 E-mail. [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com)**

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

## Article 7 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de vente Visiter Lyon. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. **Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire. Toute réservation est ferme et définitive** (annulation dépendant possible, voir conditions ci-après, article 9). Les présentes conditions générales sont valables à compter du 01/10/2014. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

## 7-1. Loisirs et services touristiques, de packages

**Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire.** En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. **Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée.** Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le site de vente soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur par Lyon Tourisme & Congrès.

## 7-2. Billetterie

**Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier sauf cas spécifiques à certains prestataires.** Dans ce cas, il est stipulé dans le descriptif du produit et sur la réservation que le ou les billet(s) sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'Utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'Utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) Prestataire(s) concerné(s) ni Lyon Tourisme et Congrès ne sauraient être tenus pour responsables.

## 7-3. Produits de Lyon Tourisme et Congrès

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

**Le Pass Lyon City Card peut être envoyé par courrier en national ou à l'international moyennant des frais d'envoi ou à retirer à l'accueil de Lyon Tourisme et Congrès – Office du Tourisme Place Bellecour 69002 Lyon.**

**En ce qui concerne les visites guidées**, sauf dispositions contraaires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est situé au bureau d'accueil de l'Office de Tourisme – Place Bellecour 69002 Lyon. Dans le cas contraire, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. **En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit.**

Dans le cas d'une annulation du fait de l'Office de Tourisme, lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme annule une de ses visites guidées, il doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une autre visite guidée proposée par l'Office de Tourisme.

## Article 8 - Bons d'échange

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales de vente, le client recevra par écrit électronique ou par écrit papier (Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France - Tél. 33 (0)4 72 77 69 69 - E-mail : [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com) une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre aux prestataires auxquels il aura recours.

**Ces confirmations de réservation pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour, être remises directement au client à son arrivée à l'Office du Tourisme ou à défaut le client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du prestataire.**

## Article 9 - Annulation / modification du fait du client

Toutes les demandes d'annulation doivent clairement faire mention du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation. Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée. **Toute demande d'annulation sera retenue uniquement sur déclaration faite impérativement par courrier auprès de Lyon Tourisme et Congrès et non auprès des prestataires touristiques.**

Dans le cas d'une annulation par courrier électronique il est obligatoire d'envoyer à l'Office du Tourisme l'accusé de réception pour bonne preuve de l'envoi et de la déclaration de l'annulation de la réservation (email : [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com) – Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France). De plus, lorsque vous effectuez une modification l'annulation d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de Lyon Tourisme et Congrès doit obligatoirement être déclaré aux heures et jours d'ouverture de l'Office du Tourisme du Grand Lyon (horaires et jours d'ouverture tous les jours de 9h à 18h (sauf les 25/12 et 01/01)). Il est de votre responsabilité de vous assurer que cette modification n'a pas de repercussion sur tout autre produit ou service que vous auriez acheté.

## 9-1. Pour les réservations de loisirs & services touristiques, de packages

**en « Débit de carte à la réservation - prépaiement »**

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 72 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité ne sera appliquée et le client ne sera facturé d'aucune somme et le montant total de la commande passé sera reversé au client. Sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif et sur la confirmation de réservation.

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 72 heures avant le début de la prestation une pénalité de 100% du montant sera facturée au client. Il en sera de même si le client bien que n'ayant pas annulé en tout ou partie les prestations commandées ne se présente pas pour la réalisation de celles-ci.

\* Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 72 heures avant la date d'arrivée). Toute annulation entraînera automatiquement une facturation d'une pénalité de 100% du montant de la ou des prestation(s) sera facturé au client.

\* Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il lui sera facturée une pénalité de 100% du montant de la prestation réservée (facture non show = non venu). A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires...) ou toute annulation émanant de l'Utilisateur, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION



## CONTACT

**Lyon Tourisme & Congrès**  
**Place Bellecour BP 2254 - 69214 LYON CEDEX 02 France**  
[www.visiterlyon.com](http://www.visiterlyon.com)

**E-mail. [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com)**  
**Tél. 33 (0)4 72 77 69 69**

**9-2 Pour les réservations de tout type de Lyon City Card et/ou autres Lyon City Card à caractère événementiel ou promotionnel « débit de carte à la réservation-prépaiement »**  
En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées : Les Lyon City Card sont non annulables, non remboursables et non échangeables. Toute annulation, modification ou échange entraînera automatiquement une facturation d'une pénalité de 100% du montant de la réservation.

### **9-3. Pour tout type de réservations**

Les conditions d'annulation sont appliquées pour l'ensemble des prestations en vente dans cette centrale de réservation sauf cas spécifiques précisées à la clientèle dans le descriptif de l'établissement ou du produit et sur la confirmation de réservation.

En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'utilisateur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

### **Article 10 – Cas de forces majeures**

Les prestataires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de forces majeures et d'en modifier la date.

Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...) , fermeture d'établissements, et géographiques. En cas d'obligation par le prestataire d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au client.

### **Article 11 – Litiges / Réclamations**

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

**Lyon Tourisme et Congrès - Place Bellecour - BP 2254 - 69214 LYON CEDEX 02 France**  
**- Email : [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com).**

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

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

### **Article 12 – Données personnelles**

Les sites Internet de Lyon Tourisme et congrès ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à **Lyon Tourisme et Congrès - Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France – Email : [reservation@visiterlyon.com](mailto:reservation@visiterlyon.com)**. (www.geotrust.com). Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

**Les informations communiquées par l'utilisateur sur les sites Visiter Lyon permettent de traiter et exécuter ses commandes.**

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

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

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

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

### **Article 13 – Dispositions finales**

Le fait que l'Office du Tourisme et des Congrès du Grand Lyon ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Office de Tourisme et des congrès du Grand Lyon, Association de loi 1901

**JE RECONNAIS AVOIR LU ET J'ACCEPTÉ LES  
« MODALITES ET CONDITIONS »  
J'ACCEPTÉ LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**DATE :**

**SIGNATURE :**