

## **Association Maison de Loire en Anjou, gestionnaire des activités LOIRE ODYSSEE**

### **Article 1**

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 à l'accueil ou 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. 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**

La Maison de Loire en Anjou, gestionnaire de Loire Odyssee, 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.

La Maison de Loire en Anjou ne peut être tenue 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, à l'accueil ou à bord du bateau suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le site internet [www.loire-odyssee.fr](http://www.loire-odyssee.fr), à l'accueil de Loire Odyssee et au bateau. La Maison de Loire en Anjou met à votre disposition sur internet des informations ayant pour but d'orienter vos recherches. Les descriptions et photographies des prestations référencées sur le site n'ont qu'une valeur indicative et donnent 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 La Maison de Loire en Anjou.

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 de sa réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées ou sur le lieu d'achat. Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et La Maison de Loire en Anjou ne sera nullement tenue de réaliser les prestations commandées.

### **Article 4 - Droit de rétractation**

- Billetterie et prestations datées (avec réservation du jour et de l'heure de la prestation).

Conformément au 12° de l'article L121-1-8 du code de la consommation pour les prestations touristiques intégrant de l'activité de loisirs et qui sont fournis à une date ou à une période déterminée, l'acheteur ne bénéficie pas de droit de rétractation.

- Bons cadeaux et toutes prestations non datées

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du code de la consommation, en cas de vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du bon cadeau sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités à l'exception des frais de livraison et de retour qui resteront à la charge de l'acheteur.

### **Article 5 - Prix - Paiement**

Sauf mention contraire, les prix de vente sont affichés en Euros, TVA comprise.

Les paiements s'effectuent :

- Sur le site internet : 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.
- A l'accueil de Loire Odyssee : par espèces, carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard sont acceptées), chèque ou chèque vacances.
- A bord du bateau ou sur le lieu de départ d'une animation : par espèces, chèque, chèque vacances ou carte bancaire (uniquement sur le bateau)

Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. La Maison de Loire en Anjou se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date d'achat sur place ou de validation de la page « Panier » de La Maison de Loire en Anjou.

Lors de la réservation sur internet, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de La Maison de Loire en Anjou qui garantit la confidentialité des informations fournies. Le serveur de paiement sécurisé (3D secure) effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée et confirme automatiquement le résultat.

### **Article 6 - Conditions de réalisation des prestations**

La validité de chaque prestation est celle mentionnée lors de chacune des ventes. 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 La Maison de Loire en Anjou. Toute réservation est ferme et définitive (annulation cependant possible, voir conditions ci-après, article 9).

#### **6-1. Loisirs & services touristiques**

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. Si aucune solution de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et aucun remboursement ne sera effectué.

#### **6-2. Billetterie**

- En cas d'achat sur internet : Les billets commandés font l'objet d'un envoi de billets électronique par courrier électronique sauf stipulations contraires. Ce billet est à imprimer et à présenter lors de la prestation. Le billet peut également être présenté de manière électronique via le téléphone ou la tablette du client.
- En cas d'achat à l'accueil de Loire Odyssee : Les billets sont remis en main propre, ils peuvent être accompagnés d'un justificatif de paiement sur simple demande du client.
- En cas d'achat à bord du bateau ou sur le lieu de départ d'une animation : un justificatif de paiement peut être remis sur simple demande du client, sous forme d'une facture manuscrite.
- Toutes les prestations payées sur internet ou sur place (site de visite, à bord du bateau ou au départ d'une animation) sont non modifiables, non échangeables, non remboursables.

### **Article 7 - Annulation**

Une fois l'achat effectué par le client, aucune annulation avec remboursement n'est possible.

### **Article 8 - Annulation / modification du fait du vendeur**

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.

Si un report n'est pas possible, sur simple demande du client, il est remboursé intégralement par La Maison de Loire en Anjou qui crédite la carte bancaire utilisée par le paiement en ligne en cas d'achat sur internet.

Pour les achats sur place, un remboursement est effectué par chèque, après avoir effectué une demande de remboursement.

Tous les remboursements se feront sous 30 jours.

### **Article 9 - 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.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRESTATIONS INDIVIDUELS

Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), de fermeture d'établissements, et de directives gouvernementales pour crise sanitaire.

Un report de prestation pourra alors être privilégié par le prestataire ou le cas échéant, un remboursement pourra être effectué avec une demande écrite du client.

En cas de contamination COVID d'un client, ne lui permettant pas d'effectuer sa prestation, et contraint de rester à l'isolement, le prestataire proposera un report de date ou à défaut, un remboursement pourra être envisagé sur présentation de justificatif.

Dans tous les cas aucun dédommagement complémentaire ne pourra être effectué.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour les différents risques.

### **Article 10 - Assurance et garantie**

La Maison de Loire en Anjou a souscrit une assurance auprès de Groupama couvrant tous dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou de défaillance de ses services.

### **Article 11 - Réclamations et litiges**

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à La Maison de Loire en Anjou et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 10 jours qui suivent la fin de la prestation à l'adresse suivante : Maison de Loire en Anjou, 20 levée du Roi René, Saint Mathurin sur Loire, 49250 Loire-Authion, [accueil@loire-odyssee.fr](mailto:accueil@loire-odyssee.fr).

Tout litige relèvera de la compétence du tribunal attaché à la circonscription juridique de l'Association Maison de Loire en Anjou. L'Association a souscrit une assurance auprès de la compagnie GROUPAMA.

### **Article 12 - Données personnelles**

La base de données clients a 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 : Maison de Loire en Anjou, 20 levée du Roi René, Saint Mathurin sur Loire, 49250 Loire Authion / [accueil@loire-odyssee.fr](mailto:accueil@loire-odyssee.fr).

Les données bancaires saisies par le client sont cryptées pour être ensuite traitées par le Crédit Mutuel, seul à pouvoir les déchiffrer. Le cryptage est effectué selon le protocole 3D secure qui 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 autres informations (hors informations de paiement) communiquées par l'utilisateur, permettent de traiter et d'exécuter les commandes.

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 la Maison de Loire en Anjou 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 la Maison de Loire en Anjou 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.