

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES LEVALLOIS DECOUVERTES

### **Levallois Découvertes est une association Loi 1901 à but non lucratif dont le siège social est à l'Hôtel de Ville - place de la République- Levallois.**

L'association est immatriculée auprès d'ATOUT France sous le numéro IM092120051.

Garant: Groupama Assurance-Crédit - 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris Cedex

Assureur : Axa France Iard 313 Terrasses de l'arche 92727 Nanterre Cedex

Les présentes conditions générales régissent les relations entre l'association Levallois Découvertes avec les adhérents de l'association dans le cadre de l'organisation du voyage ou du séjour, objet des présentes.

L'ensemble contractuel (ci-après le « Contrat ») est constitué des présentes conditions générales de vente et des documents de voyage remis à l'adhérent.

Toute réservation implique l'adhésion à l'Association et l'acceptation sans réserve par l'adhérent des présentes conditions générales.

### **REPRODUCTION DES CONDITIONS LÉGALES ET RÈGLEMENTAIRES ISSUES DU CODE DU TOURISME**

En application de l'article R. 211-12 du Code du tourisme, sont reproduits ci-après les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme.

R. 211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son

immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de

transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R. 211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut

saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ?

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : L'acheteur peut 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.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R. 211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R. 211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ,

Article R. 211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun

cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

#### **ARTICLE 1 – PRÉAMBULE**

Levallois Découvertes est une association à but non lucratif à destination des Levalloisiens.

Néanmoins, à titre exceptionnel, les non Levalloisiens accompagnants des adhérents peuvent être admis à bénéficier des prestations de voyages et séjours s'il reste des places disponibles et à condition d'adhérer à l'association. Dans tous les cas, les Levalloisiens demeurent prioritaires pour participer aux séjours et voyages.

Pour des raisons d'organisation, Levallois Découvertes ne pourra assurer ni repas répondant à des normes antiallergiques ni repas à des spécificités confessionnelles.

#### **ARTICLE 2 – OBLIGATION PRÉCONTRACTUELLE D'INFORMATION**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'adhérent reconnaît avoir reçu et pris de connaissance des documents informatifs remis par Levallois Découvertes notamment sur le contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

#### **ARTICLE 3 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

L'adhérent reconnaît avoir été informé des formalités

administratives et sanitaires de franchissement des frontières. Il est précisé que les informations délivrées ne sont valables que pour les ressortissants français.

Levallois Découvertes invite les ressortissants étrangers à se rapprocher des ambassades ou consulats compétents qui indiqueront les formalités particulières de police, de douane et de santé à respecter pour voyager.

L'accomplissement et les frais résultant des formalités de police, de douane et de santé exigées pour le séjour réservé, telles que les formalités relatives aux passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations incombent à l'adhérent, sauf dispositions contraires prévues dans les conditions particulières.

Dans l'hypothèse où l'adhérent se trouverait dans l'impossibilité de voyager du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires, le prix payé ne saurait être remboursé, ni la responsabilité de Levallois Découvertes engagée.

#### **ARTICLE 4 – PRIX**

L'adhérent s'engage à respecter les conditions du paiement contractuellement définies. Sauf dispositions différentes prévues dans les conditions particulières applicables au voyage :

- l'adhérent doit verser une somme égale à 30 % du voyage à la signature du Contrat ;
- le solde doit être payé au minimum 30 jours avant la date du départ.

Dans l'hypothèse où le paiement du solde ne serait pas intervenu à la date convenue entre les parties, Levallois Découvertes ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage et des prestations qui seront considérées comme annulées du fait de l'adhérent.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité du prix sera dû.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le prix du voyage ne comprend pas les frais de visas, de vaccins, les frais de service, les assurances, les frais de billetterie, les taxes de séjour à régler sur place, les suppléments, les boissons, les spectacles et plus généralement les prestations non visées dans le descriptif du voyage contenu dans les conditions particulières.

La renonciation par l'adhérent à certaines prestations ou services compris dans le forfait ou acquittés en supplément ne pourra donner lieu à remboursement ou à l'établissement d'un avoir.

#### **ARTICLE 5 – RÉVISION DU PRIX**

Levallois Découvertes se réserve le droit de réviser les prix des voyages et séjours dans le respect de l'article L.211-10 du Code du tourisme en cas de variation des données utilisées pour déterminer le prix du voyage.

Il est précisé que le prix a été établi notamment sur la base des données économiques suivantes :

- Le coût des transports et notamment coût du carburant ;
- Le montant des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes, d'atterrissage, d'embarquement, ou de débarquement dans les ports et aéroports connues au jour de la signature du Contrat ;
- les taux de change appliqués au voyage et au séjour considéré.

S'agissant du coût du transport, Levallois Découvertes répercutera, le cas échéant, le montant des surcharges carburant qui aura été communiqué par le transporteur et pratiqué par ce dernier. Les transporteurs peuvent décider d'appliquer des hausses consécutives. Dans cette hypothèse, ces hausses seront répercutées par Levallois Découvertes.

Il est également convenu que Levallois Découvertes pourra répercuter à l'adhérent les variations des redevances et taxes. Il est également précisé que l'adhérent sera redevable de toute(s) nouvelle(s) taxe(s) ou redevance(s) afférente(s) aux prestations offertes qui auront pu être décidés par les lois et règlements français ou étrangers.

Le prix pourra être également révisé en cas de modification des taux de change utilisé pour calculer le prix du voyage ou du séjour commandé par l'adhérent. Toutefois, conformément à la loi en vigueur, le prix ne peut être révisé dans les 30 jours qui précèdent la date de départ prévue.

Si le nombre de participants devenait inférieur à celui énoncé dans les conditions particulières, l'Agence se réserve le droit d'augmenter le prix du forfait par personne.

Par ailleurs, en cas de hausse de plus de 30 % du prix, l'adhérent a la possibilité de refuser la modification et de résilier le contrat. Lorsque l'adhérent choisit de résilier le contrat, il a droit au remboursement de la totalité des sommes versées sans supporter de pénalités, ni de frais.

#### **ARTICLE 6 – TRANSPORT AÉRIEN**

Conformément aux dispositions en vigueur, l'adhérent est informé de l'identité du ou des transporteurs susceptible (s) d'opérer le vol. Dès qu'elle est connue l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique.

Dans l'hypothèse d'un changement de transporteur, Levallois Découvertes en informe l'adhérent par tout moyen approprié.

Un changement d'aéroport peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy). Levallois Découvertes ne saurait prendre en charge ou rembourser les frais générés par ce changement.

Les billets sont nominatifs et personnels pour chaque participant au voyage.

Levallois Découvertes attire l'attention de l'adhérent sur le fait que les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes un certificat médical mentionnant le terme de leur grossesse. En tout état de cause, les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement des femmes enceintes.

Les participants et l'adhérent doivent se conformer aux prescriptions des compagnies aériennes en ce qui concerne la prise en charge des bagages et les conditions d'accès à bord.

La responsabilité de Levallois Découvertes ne pourra être tenue responsable d'un éventuel refus d'embarquement.

#### **ARTICLE 7 – ANNULATION DE LA RÉSERVATION**

L'annulation du voyage n'est pas possible pour convenance personnelle ou motif professionnel sauf dans les cas couverts par la police d'assurance adossée au voyage réservé.

Dans le cas d'un motif d'annulation donnant lieu à indemnisation par les assurances, le remboursement du voyage interviendra déduction faite des frais d'annulation tels que définis ci-après :

- En cas d'annulation de l'inscription jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € par adulte de plus de 18 ans et 25 € par enfant de 12 à moins de 18 ans.
- En cas d'annulation à moins de 30 jours avant le départ, se référer aux conditions suivantes :
  - Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total du voyage ;
  - Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage ;
  - Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage ;
  - Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas et les frais de transports (lorsqu'ils sont acquis au transporteur), les frais facturés par notre prestataire pour la réservation du voyage en ligne ne sont pas remboursables.

Lorsque le client ne se présente pas au départ ou à la première prestation mentionnée dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage faute de présenter les documents nécessaires (notamment passeport, visa, certificat de vaccination), le voyage n'est en aucun cas remboursé.

#### **ARTICLE 8 – MODIFICATION DE LA RÉSERVATION**

Toute demande de changement du nom d'un participant devra faire l'objet d'une demande écrite auprès de Levallois Découvertes. Dans l'hypothèse où la modification demandée s'avérerait possible,

Levallois Découverte pourra répercuter les pénalités engendrées par la modification des réservations.

Les demandes de modification ne pourront être prises en compte que pendant les horaires d'ouverture de Levallois Découvertes, du Lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Une fois les titres de transport émis, toute modification pourra entraîner la facturation de pénalités en fonction des conditions appliquées par le transporteur.

Levallois Découvertes se réserve le droit de modifier les dates de réservation et le déroulement des visites sans pour autant changer le contenu.

#### **ARTICLE 9 – INTERRUPTION OU NON PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS AU DÉPART : « NO SHOW »**

L'interruption du voyage ou du Séjour par l'adhérent ne donnera lieu à aucun remboursement.

Aucun remboursement ne sera effectué dans l'hypothèse où l'adhérent ne se présenterait pas au départ, aux heures et lieux mentionnés par Levallois Découvertes, ou se trouverait dans l'impossibilité de participer au voyage pour une raison quelconque.

#### **ARTICLE 10 – ASSURANCES**

L'adhérent reconnaît avoir pris connaissance des conditions particulières des contrats d'assurance Tokio Marine n° 65 528 543 et Mutuaide Assistance n° 09/3669 : annulation, bagages, assistance-rapatriement, interruption de séjour, responsabilité civile et individuelle accident.

#### **ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ**

Levallois Découvertes n'est pas responsable de faits ou de circonstances relevant de la force majeure, de fait de tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'adhérent ou aux participants au voyage.

Levallois Découvertes n'est pas non plus responsable de l'exécution de prestations achetées sur place par l'adhérent ou les participants au voyage et non prévues dans les conditions particulières.

La responsabilité des compagnies aériennes est régie et limitée par leurs conditions de voyages ainsi que par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et Montréal du 28 mai 1999 et/ou le règlement communautaire du 11 février 2004.

En toute hypothèse, la responsabilité de Levallois Découvertes ne saurait excéder celle des compagnies aériennes.

#### **ARTICLE 12 – MODIFICATION DU FAIT DE LEVALLOIS DÉCOUVERTES**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite

d'un événement extérieur qui s'impose à Levallois Découvertes, celle-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'adhérent et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Levallois Découvertes.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'adhérent, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'adhérent a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées ainsi que les indemnités éventuellement prévues par la loi.

Certains voyages peuvent être annulés par Levallois Découvertes en cas d'insuffisance du nombre de participants. Aucune annulation pour défaut du nombre minimum de participants ne pourra intervenir à moins de vingt et un jours avant le départ. Le nombre minimum de participants est précisé dans les conditions particulières.

#### **ARTICLE 13 – RÉCLAMATION**

Les observations ou réclamations de l'adhérent sur le déroulement du voyage doivent être effectuées par écrit et par lettre recommandée avec accusé réception adressée au siège social de Levallois Découvertes dans les 72 heures du retour du séjour ou du voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur tourisme et voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

#### **ARTICLE 14 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE**

Les conditions générales et particulières constituant le Contrat sont régies par la loi française,

Tout différend entre les parties relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera de compétence des Tribunaux de Nanterre.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

SOMMAIRE :

## **PREAMBULE**

- Article 1. PRIX ET NOMBRE DE PLACES**
  - Article 2. DISPONIBILITE ET COMMANDE**
  - Article 3. PAIEMENT**
  - Article 4. SECURISATION DES PAIEMENTS ET DES DONNEES PERSONNELLES**
  - Article 5. CONFIRMATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE**
  - Article 6. FRAIS DE TRAITEMENT**
  - Article 7. OBTENTION DES PRODUITS**
  - Article 8. DROIT DE RETRACTATION**
  - Article 9. ANNULATION - REMBOURSEMENT**
  - Article 10. SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE**
  - Article 11. RESPONSABILITE**
  - Article 12. DROIT APPLICABLE**
  - Article 13. MENTIONS LEGALES**
-

## PREAMBULE

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre FESTIK et toute personne souhaitant procéder à un achat via le site internet festik.net, ci-après dénommée « l'ACHETEUR », ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site internet marchand festik.net.

FESTIK assure par le biais du site marchand .festik.net et au moyen de l'adresse internet levallois-decouvertes.festik.net la vente de différents types de produits, ci-après dénommés « les PRODUITS », et notamment :

- des billets d'entrée pour des spectacles, concerts, manifestations sportives ou évènements culturels, ci-après dénommés « l'EVENEMENT » ou « les EVENEMENTS » ;
- des droits d'inscription à des stages ou ateliers, ci-après dénommés « l'EVENEMENT » ou « les EVENEMENTS » ;
- des cartes d'adhésion à des associations.

Il est expressément précisé que FESTIK agit pour le compte de l'association LEVALLOIS DECOUVERTES, 47 rue rivay, 92300 LEVALLOIS-PERRET, organisatrice de spectacles, stages, manifestations ou évènements divers, ci-après dénommée « l'ORGANISATEUR ».

FESTIK intervient ainsi comme simple intermédiaire de vente entre l'ACHETEUR et l'ORGANISATEUR. En conséquence, les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes des PRODUITS sur le site et en aucun cas les EVENEMENTS eux-mêmes.

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement portées à la connaissance de chaque ACHETEUR pour lui permettre de passer commande.

En conséquence, le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'ACHETEUR à ces conditions générales de vente.

Toutefois, certaines activités proposées peuvent comporter des conditions particulières spécifiques. L'existence de telles conditions particulières sont indiquées dans la présentation de chaque événement en question lors de la réservation.

FESTIK se réserve de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'ACHETEUR.

## **Article 1. PRIX**

**1.1** Les prix des PRODUITS sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition visés ci-après.

**1.2** Différents types de tarifs peuvent être proposés notamment selon les manifestations.

Pour certains tarifs, des pièces justificatives pourront être demandées, selon les conditions indiquées sur le site.

**1.3** FESTIK se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les PRODUITS seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

**1.4** Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

**1.5** Les PRODUITS demeurent la propriété de l'ORGANISATEUR jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par FESTIK.

**1.6** S'agissant des billets, le prix figurant au recto du billet est le prix global payé par l'ACHETEUR. Le prix payé par l'ACHETEUR ne peut être modifié sans l'accord de l'ORGANISATEUR.

Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre de places définies par l'ORGANISATEUR toutes catégories confondues et à défaut par FESTIK.

Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

Pour certains spectacles, à la demande de l'ORGANISATEUR, l'ACHETEUR recevra des contremarques à la place des billets.

Dans ce cas, les billets sont à retirer en échange des contremarques selon les conditions indiquées sur le site.

## **Article 2. DISPONIBILITE ET COMMANDE**

### **2.1 Disponibilité**

Les réservations de PRODUITS s'effectuent en temps réel.

Dans ce cadre, le serveur de FESTIK informe l'ACHETEUR en temps réel sur la disponibilité des PRODUITS au moment de la passation de sa commande.

Toutefois, pour certaines catégories de spectacles ou de stages, la disponibilité des billets ou droits d'inscription peut être soumise à conditions (par exemple : respect de critères d'âge, de nombre de participants, de parité pour les stages de danse mixte, etc.), à la discrétion de l'ORGANISATEUR.

### **2.2 Commande**

La page "votre panier" est une page récapitulative de commande qui permet à l'ACHETEUR de vérifier le nombre de PRODUITS commandés.

Il est précisé que la commande n'est effectuée qu'au moment de la validation sur la page « votre panier ».

La disponibilité des PRODUITS ne peut donc s'apprécier qu'au moment de la validation effective de la commande.

## **Article 3. PAIEMENT**

**3.1** Selon le délai existant entre la date à laquelle l'ACHETEUR effectue sa commande, les options de ventes retenues par l'ORGANISATEUR, et la date à laquelle se déroule l'EVENEMENT,

l'ACHETEUR dispose ou non du choix entre trois modes de paiement : chèque, espèces ou carte bancaire.

### 3.1.1. Le paiement par chèque :

Cette option n'est proposée que si l'ORGANISATEUR l'a acceptée et si les délais entre la date de la commande et la date de l'ÉVÉNEMENT sont suffisants.

Le paiement par chèque s'effectue après réservation, qui équivaut à une prise d'option.

Afin de garantir la disponibilité des places, l'ACHETEUR doit faire parvenir son chèque de règlement dans les délais indiqués lors de la réservation et rappelés dans le mail de confirmation afin que son option puisse être validée.

Il est obligatoire de préciser au dos du chèque le nom de l'ACHETEUR et le n° de sa commande.

L'ordre du chèque et l'adresse à laquelle il doit être expédié sont indiqués sur le site et rappelés dans le mail de confirmation.

L'option consentie à l'ACHETEUR ne sera validée qu'après réception du chèque de règlement.

Passé le délai indiqué lors de la commande et rappelé dans le mail de confirmation, si le chèque de règlement n'est pas reçu par l'organisateur, l'option s'annulera automatiquement.

**Attention :** Les billets ne seront expédiés qu'après réception du chèque. FESTIK et l'ORGANISATEUR ne sauraient être tenus pour responsables pour tout retard pris lors de l'envoi du chèque.

### 3.1.2. Le paiement en espèces :

Le paiement s'effectue après réservation qui équivaut à une prise d'option.

L'ACHETEUR doit ensuite de rendre au lieu indiqué lors de la réservation et rappelé dans le mail de confirmation afin de procéder au paiement et au retrait des PRODUITS.

S'agissant des billets et droits d'inscriptions, afin de garantir que les places choisies soient maintenues, l'ACHETEUR doit impérativement se présenter dans le lieu de retrait dans les délais indiqués lors de la réservation et rappelés dans le mail de confirmation.

L'option consentie à l'ACHETEUR ne sera validée qu'après présentation dans un lieu de retrait et paiement effectif dans ce délai.

Passé ce délai, si l'ACHETEUR n'est pas présenté dans un lieu de retrait, l'option s'annulera automatiquement.

### 3.1.3. Le paiement par carte bancaire :

Le paiement par carte bancaire permet à l'ACHETEUR de réserver ses PRODUITS en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard.

**3.2** Un seul mode de paiement est autorisé par commande.

**3.2.1** Si l'un des ÉVÉNEMENTS choisis par l'ACHETEUR fait l'objet d'un mode de paiement imposé, il détermine le mode de paiement de l'ensemble des ÉVÉNEMENTS choisis. L'ACHETEUR est alors informé de cette disposition.

**3.2.2** Si plusieurs ÉVÉNEMENTS font l'objet de modes de paiement imposés et incompatibles, il est possible à l'ACHETEUR de scinder sa commande en plusieurs commandes.

## **Article 4. SECURISATION DES PAIEMENTS ET DES DONNEES PERSONNELLES**

### **4.1. Sécurisation des paiements**

FESTIK a confié son système de paiement à CM-CIC Paiement, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne.

FESTIK garantit la totale confidentialité des informations bancaires de l'ACHETEUR, sécurisées par le protocole SSL et le dispositif 3D secure, qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de paiements par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

### **4.2 Données personnelles**

Le site internet festik.net a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1602712. Les informations et données concernant l'ACHETEUR sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales.

Ces informations et données sont conservées à des fins de sécurité afin de respecter les obligations légales et réglementaires, ainsi que pour permettre d'améliorer et personnaliser les services proposés par FESTIK et les informations adressées. Elle permettent également à FESTIK d'expédier les billets à l'ACHETEUR, et éventuellement de le contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel il a réservé des places.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'ACHETEUR dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations le concernant qui peut s'exercer en écrivant à « Société FESTIK – données personnelles- 47 route de Blagnac, 31200 TOULOUSE », en indiquant les noms, prénom, adresse et si possible la référence client de l'ACHETEUR. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'ACHETEUR et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

## **Article 5. CONFIRMATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE**

La commande des PRODUITS n'est définitivement confirmée et n'engage FESTIK qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a bien été validée.

En conséquence, l'ACHETEUR est invité à consulter sa messagerie électronique et éventuellement ses courriers indésirables.

L'ACHETEUR déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces conditions générales de vente.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par FESTIK constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre FESTIK et l'ACHETEUR.

## **Article 6. FRAIS DE TRAITEMENT**

Pour chaque commande, il pourra être facturé, en sus du prix des PRODUITS et des frais d'expédition, des frais de traitement dont le montant sera indiqué sur le site lors de la validation de la commande.

## **Article 7. OBTENTION DES PRODUITS**

**7.1** Le mode d'obtention des PRODUITS est lié au mode de paiement choisi, aux options retenues par l'ORGANISATEUR, et au délai existant entre la date de la réservation et la date de l'EVENTEMENT.

### **7.2 Expédition :**

**7.2.1** Les expéditions se font sous pli recommandé ou non selon l'option retenue par l'ORGANISATEUR, moyennant des frais d'expédition indiqués sur le site lors du choix du mode de retrait des PRODUITS.

Dans tous les cas, l'ACHETEUR obtiendra ses PRODUITS au plus tard à la date de l'EVENTEMENT.

Les PRODUITS seront envoyés à l'adresse d'expédition qui sera indiquée par l'ACHETEUR au cours du processus de commande (adresse de domicile ou autre adresse).

### **7.3 Retrait dans un lieu de retrait :**

**7.3.1** En cas de paiement par carte bancaire : L'ACHETEUR doit se présenter au lieu de retrait mentionné sur le site, muni de son numéro de réservation et d'une pièce d'identité.

Sans la présentation de cette carte et d'une pièce d'identité, les PRODUITS ne pourront être délivrés.

Pour tout paiement par carte bancaire, la carte bancaire est débitée dès la validation finale de la commande. Le débit de la carte bancaire est indépendant du retrait effectif des PRODUITS.

En tout état de cause, le règlement des PRODUITS ne pourra être restitué à l'ACHETEUR si celui-ci omet de les retirer.

Dans tous les cas l'ACHETEUR obtiendra ses PRODUITS au plus tard à la date de l'EVENTEMENT.

### **7.3.2** En cas de paiement en espèces ou par chèque :

Dès la fin de sa commande, l'ACHETEUR peut se présenter au lieu de retrait mentionné sur le site, muni de son numéro de réservation.

Les PRODUITS seront délivrés après paiement effectif du prix de vente.

### **7.4 Retrait au guichet sur le lieu de l'EVENTEMENT :**

Lors de la commande, le mode de retrait au guichet sur le lieu de l'EVENTEMENT peut être proposé. Si ce mode de retrait est proposé et qu'il est choisi par l'ACHETEUR, celui-ci doit se présenter dans les délais indiqués sur le site avant le début de l'EVENTEMENT muni de son numéro de réservation et d'une pièce d'identité.

**Attention :** Toute commande de PRODUITS non retirée dans un lieu de retrait ou sur le lieu de l'EVENTEMENT ne peut être sujette à réclamation et donc induire un remboursement.

### **7.5 Impression des billets à domicile (E-TICKET) :**

**7.5.1** Le billet imprimable à domicile permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Il permet à l'ACHETEUR d'obtenir ses billets de façon instantanée, sans attendre de les recevoir par courrier, ou sans avoir à se déplacer dans un point de vente.

**7.5.2** Pour être valide, le billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque place achetée correspond un billet.

**7.5.3** Ce billet n'est ni échangeable, ni remboursable. Il est personnel et incessible.

**7.5.4** Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code unique. La validité des billets est contrôlée à l'entrée.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à l'ÉVÉNEMENT. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

L'ORGANISATEUR peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à l'ÉVÉNEMENT a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

L'ORGANISATEUR n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à l'ÉVÉNEMENT.

Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

**7.5.5** FESTIK décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Il ne sera remis au client aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul billet initial imprimable par le client.

**7.5.6** Le remboursement du paiement des ÉVÉNEMENTS annulés avec des billets imprimables à domicile s'effectue automatiquement vis-à-vis de l'ACHETEUR au moyen d'un crédit sur la carte de crédit indiquée lors du processus de commande.

Le droit au remboursement revient exclusivement à l'ACHETEUR qui est porté sur le billet imprimable à domicile et il n'est pas transmissible.

## **Article 8. DROIT DE RETRACTATION**

### **8.1 Absence de droit de rétractation pour les billets et droits d'inscription**

Conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, les billets et droits d'inscription, afférents à des prestations de services de loisirs, ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

### **8.2 Droit de rétractation pour les autres PRODUITS**

En application de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, L'ACHETEUR dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la réception des PRODUITS pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les retours doivent s'effectuer à l'adresse suivante : LEVALLOIS DECOUVERTES, 47 rue rivay, 92300 LEVALLOIS-PERRET

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'ORGANISATEUR procédera au remboursement des sommes versées par L'ACHETEUR, sans frais.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de trente jours après réception du retour.

Toutefois, à l'exception des billets, droits d'inscription et d'adhésion, seuls les PRODUITS retournés en parfait état dans leur emballage d'origine pourront être remboursés. Les PRODUITS retournés incomplets, abimés, endommagés ou salis par L'ACHETEUR ne seront pas repris.

## **Article 9. ANNULATION - REMBOURSEMENT**

**9.1.** Aucun duplicata de billet ou droit d'inscription ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Un billet ou droit d'inscription ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit billet ou droit d'inscription.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'EVENEMENT, une pièce d'identité avec photo en cours de validité pourra être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet ou droit d'inscription si celui-ci est nominatif.

**9.2.** Les EVENEMENTS se déroulent sous la seule responsabilité de l'ORGANISATEUR. FESTIK ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable.

**9.3.** À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel l'ACHETEUR avait réservé des places, celui-ci accepte que l'organisateur puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informés de la marche à suivre.

L'ACHETEUR est invité en tout état de cause à vérifier 24 heures avant la manifestation que celle-ci est bien maintenue sans modification en consultant tous les supports de communications mis à sa disposition par l'organisateur.

**9.4.** Un billet ou droit d'inscription ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un EVENEMENT et de décision par l'ORGANISATEUR organisateur du remboursement des billets.

En cas d'annulation d'un EVENEMENT, seul le prix du billet ou droit d'inscription sera remboursé, hors frais de traitement et frais d'expédition visés plus haut.

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet ou droit d'inscription.

Dans tous les cas, aucun frais d'expédition ou de traitement de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

En cas d'annulation du spectacle du fait de l'ORGANISATEUR :

- les paiements par carte bancaire feront l'objet d'un recredit automatique ;
- les règlements par chèques et espèces seront remboursés par l'ORGANISATEUR.

## **Article 10. SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE**

Par courrier : LEVALLOIS DECOUVERTES, 47 rue rivay, 92300 LEVALLOIS-PERRET

### **Article 11. RESPONSABILITE**

Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 et de l'article L 121-20-3 du Code de la consommation, FESTIK est responsable de plein droit à l'égard de l'ACHETEUR de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

L'ORGANISATEUR fixe le règlement propre à l'organisation de l'EVENEMENT et qui est pleinement applicable à la clientèle. Ces règlements sont communiqués à la clientèle par l'ORGANISATEUR.

### **Article 12. DROIT APPLICABLE**

La vente des PRODUITS visés aux présentes conditions de vente est soumise à la loi française.

En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

### **Article 13. MENTIONS LEGALES**

FESTIK est une société spécialisée dans la commercialisation, la conception, la distribution, la gestion, l'organisation de réservation et de billetterie de spectacles et de manifestations de tous types et de toutes natures ; le courtage numérique ; la formation ; la commercialisation de prestations et services informatiques et internet ; la gestion de salle de spectacles, de concerts, d'évènements, de foires, de colloques, de séminaires.

**Dénomination : FESTIK**

**Siège social : 24 Impasse de Lapujade 31200 TOULOUSE - FRANCE**

**Représentant légal : Monsieur KEMLIN Etienne**

**Directeur de la Publication : Etienne Kemlin**

**Hébergeur du site Microscopie, 33 rue de Tlemcen, 75020 paris**

**Capital Social : 28 570,00 EUROS**

**RCS : 752 277 426 RCS TOULOUSE**

**N°Id. T.V.A. : FR26752277426**

**Téléphone : 0561256629**

**contact@festik.net**