

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1. Objet et Champ d'application

L'Office de Tourisme et des Congrès de Lille (Ci-après « L'OTCL ») est une Association d'intérêt public régie par la loi du 1er juillet 1901 et dont le siège social est sis 5-9 rue du Palais Rihour– BP 205 – 59 000 LILLE, son numéro de téléphone est le 0 891 56 20 04 et son adresse électronique est : contact@lilletourism.com et son site internet est www.lilletourism.com (Ci-après « le site »). L'OTCL est répertorié en qualité d'opérateur de voyages et de séjours sous le numéro IM059100048.

L'OTCL propose essentiellement un service de billetterie à caractère touristique (City Tour, visites guidées, City Pass, Séjours thématiques...), un service de réservation et de commande en ligne portant notamment sur des prestations d'hébergement, de restauration, de loisir ou encore de transport. L'OTCL propose de surcroît et à titre accessoire un service de boutique en ligne.

Les présentes conditions générales de vente (Ci-après « CGV ») concernent uniquement les commandes effectuées et réglées sur le site par le client dans le cadre de l'utilisation des services de billetterie et de réservation en ligne. Sont ainsi exclues du champ d'application des présentes CGV, les commandes pour lesquelles le site renvoie le client auprès de prestataires partenaires (ci-après « les prestataires ») de L'OTCL, ces services étant exclusivement fournis et gérés sous la responsabilité desdits prestataires, en application des conditions contractuelles applicables à ces derniers.

Le client est alors expressément informé et reconnaît que les prestations commandées ou réservées via le site sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des prestataires. Il appartient donc au client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles supplémentaires avant tout achat ou réservation de prestations sur le site.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

Article 2. Commandes

Toute commande ou réservation effectuée et réglée via le site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet et, le cas échéant, l'acceptation des conditions contractuelles applicables du prestataire partenaire s'agissant de la prestation concernée. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande ou en réservant une prestation sur le site, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette 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'OTCL.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à L'OTCL dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre L'OTCL contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un utilisateur dans le cadre de l'utilisation des services.

Toute utilisation du site qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes CGV, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

Le contrat conclu en ligne par le client auprès de L'OTCL devient ferme et définitif et L'OTCL est tenu de fournir le service, lorsque le client a procédé à la confirmation définitive des informations saisies et de la prestation sélectionnée, le client a accepté sans réserve les CGV et, le cas échéant, les conditions contractuelles des prestataires et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations à régler directement auprès de L'OTCL.

Toutefois, lorsque le contrat porte sur la réservation d'une prestation d'hébergement seule, le contrat est alors conclu sous la condition suspensive de confirmation des disponibilités souhaitées.

L'OTCL adressera un email ou un courrier postal de confirmation de la commande ou de la réservation effectuée par le client sur le site, en temps utiles avant le début des prestations commandées ou réservées. Cet email ou ce courrier postal de confirmation est transmis à l'adresse email ou l'adresse postale renseignée par l'utilisateur dans le formulaire de commande ou réservation et reprend les informations contractuelles requises à l'article L.121-19 du Code de la consommation, telles que la (les) prestation(s) commandé(es) et l'identification du prestataire, le prix payé auprès de L'OTCL et, le cas échéant, le solde restant dû par le client auprès du partenaire, les frais de livraison et, l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.

Il appartient au client d'imprimer cet email de confirmation qu'il devra présenter au partenaire pour bénéficier des prestations commandées ou réservées. Le client est donc tenu préalablement de vérifier qu'il est bien en mesure d'imprimer l'email de confirmation. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne pourra faire office de preuve de réservation ou de commande.

L'attention du client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités offertes sur le Site avant toute confirmation définitive. Toute commande ou réservation effectuée sur le site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement.

Article 3 - Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées sur le site ensemble sous forme de forfait touristique ou séparément, pour une date ou selon une périodicité déterminée.

Néanmoins, s'agissant des achats réalisés sur la boutique en ligne de L'OTCL, le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour se rétracter et retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Le produit devra être retourné à L'OTCL entier, non démonté et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : 5-9 rue du Palais Rihour– 59 000 LILLE. L'OTCL devra rembourser le client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter. L'OTCL pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Article 4. Conditions spécifiques au service de billetterie

L'OTCL propose sur le site un service de billetterie de prestations touristiques et de loisirs.

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le site. En confirmant définitivement sa commande sur le site, le client 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.

Une fois le contrat définitivement conclu en ligne ci-dessus, L'OTCL procède à la livraison de la commande à l'adresse de livraison et selon le mode de livraison sélectionnés par le client lors de sa commande sur le site. Les différents modes, lieux et pays et délais estimés de livraison proposés par L'OTCL sont présentés sur le site, de même que les frais d'expédition. La commande peut également être retirée par le client au bureau principal de L'OTCL à l'adresse et selon les modalités figurant sur le site, sur présentation de l'email de confirmation de la commande.

L'OTCL se décharge de toute responsabilité quant un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, et refusera le remboursement de la commande.

Lors de la réception, par le client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa commande.

CITY PASS :

Le Lille's City Pass est valable selon la durée de validité achetée et pour les dates choisies. Il vous donne accès gratuitement ou à tarif réduit, aux sites et prestations citées dans le descriptif. Il doit être présenté à l'entrée de chaque site afin d'en vérifier la validité et d'obtenir les entrées gratuites ou réductions.

Il est nominatif, valable pour une personne et n'est pas cumulable avec d'autres réductions. Il ne donne droit qu'à une entrée par site.

Dans le cas de l'achat d'un City Pass 24h, 48h ou 72h, l'accès gratuit aux sites et visites guidées compris dans ces 3 offres se fait sous réserve des disponibilités.

Le Lille's City Pass est à retirer en billetterie à l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille, place Rihour et n'est en aucun cas envoyé par courrier ni en national ni à l'international.

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille, le lieu de rendez-vous est indiqué dans le texte descriptif de chaque visite guidée.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille 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.

VISITES GUIDÉES ET CITY TOUR :

Le client doit se présenter au lieu de rendez-vous stipulé sur son document de réservation.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard, un report d'activité pourra être 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.

Dans le cas d'une annulation de visite guidée de son fait, l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé sans aucune 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 et des Congrès de Lille.

Article 5 - Conditions spécifique à la réservation d'hébergement

L'OTCL propose un service de réservation d'hébergement dont les disponibilités des partenaires sont affichées en temps réel sur le site, sur la base des informations qui lui sont communiquées par ces partenaires. Cet affichage en temps réel des disponibilités est cependant donné à titre indicatif seulement, compte tenu de transactions susceptibles d'être effectuées simultanément et, ne saurait être opposable à L'OTCL. Seul l'email de confirmation transmis par L'OTCL vaut confirmation définitive par L'OTCL de la réservation effectuée par le client.

L'email de confirmation de réservation adressé par L'OTCL contient le numéro de réservation et vaut bon de réservation. Aucun autre bon de réservation n'est transmis au client, que ce soit par voie postale ou par tout autre mode. Il appartient au client de se munir de cet email de confirmation afin de pouvoir le présenter à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée (ou, à défaut, d'être muni d'une pièce d'identité correspondant à la personne au nom de laquelle la réservation a été effectuée).

Une demande de réservation terminée ne peut plus être modifiée en ligne par le client. Toute demande de modification doit être adressée directement à L'OTCL, lequel traitera cette demande et informera l'hôtel de la modification.

Une réservation peut être annulée par le client sous réserve d'être effectuée par écrit au moins 48 heures avant le jour d'arrivée prévu dans la réservation, à l'exception des offres pour lesquelles il est spécifié « non annulable » et/ou « non remboursable ».

Toute annulation d'une réservation intervenant moins de 48 heures avant l'arrivée du client, pourra entraîner des frais prélevés par l'hôtel selon ses propres conditions contractuelles.

Toute demande d'annulation qui ne serait pas effectuée par le client par écrit au moyen des coordonnées figurant dans l'email de confirmation de réservation ne pourra être traitée par L'OTCL et celui-ci ne pourra être tenu responsable des frais prélevés par l'hôtel, conformément aux modalités ci-dessus.

Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, en cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de votre heure d'arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé.

Article 6 - Prix

Les prix des prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. Les prix ne comprennent pas les frais de communication liés à l'utilisation des services qui restent à la charge du client.

Il est rappelé que les prix des prestations affichés sur le site résultent des tarifs pratiqués par L'OTCL pour les prestations le concernant et par les prestataires, L'OTCL n'intervenant en aucune manière dans la détermination des tarifs de ces derniers. Ces prix sont mis à jour sur le site au fur et à mesure des modifications de tarifs pratiqués par L'OTCL et les prestataires étant précisé que ces modifications ne seront pas applicables aux commandes préalablement conclues. Les prix des prestations facturés au client correspondent aux prix en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande ou demande de réservation par le client sur le site.

Le paiement des prestations est effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le site. Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande ou demande de réservation étant définitive après complet

paiement du prix des services dû à L'OTCL, tout rejet, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée par L'OTCL.

Le prix des prestations commandées via le service de billetterie est intégralement payé auprès de L'OTCL via le Site.

Concernant les offres de billetterie datée (cabarets, spectacles), ce sont les conditions générales de vente du prestataire billetterie qui s'appliquent pour les conditions de remboursements.

Le prix des nuits d'hôtel figurant sur le site comprend les équipements figurant sous la catégorie de chambre sélectionné. Ce prix n'inclut pas la taxe de séjour et les extras (tels que petit-déjeuner, parking, etc.) pouvant être sélectionnés par le client durant le processus de réservation.

Le prix des prestations tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le client correspond au montant total des prestations dû par le client, incluant les éventuels extras sélectionnés hors taxe de séjour. Ce prix des prestations est rappelé dans l'email de confirmation de la réservation adressé par L'OTCL.

Pour confirmer définitivement sa demande de réservation, le client doit renseigner ses coordonnées bancaires, via le système de paiement électronique sécurisé mis en place sur le site. Le total du prix des prestations sera à régler par le client directement auprès de l'hôtel au cours de son séjour.

Le client est toutefois informé que les coordonnées bancaires du client sont conservées de façon sécurisée à titre de garantie. Elles pourront être transmises à l'hôtel susceptible d'en faire usage pour retenir des frais en cas d'annulation, conformément aux conditions contractuelles de ce dernier.

Article 7 - Evolutions et opposabilité des CGV et des Prestations

Ces CGV et/ou le contenu des prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par L'OTCL, pour tenir compte de modifications apportées au site et/ou aux services et/ou aux prestations par les partenaires ou, d'une évolution de la réglementation applicable ou de toutes autres modifications mises en œuvre par L'OTCL. La version des CGV opposable au client est celle figurant sur le site au moment de la confirmation définitive par le client de sa commande ou demande de réservation.

Les prestations fournies au client sont celles figurant dans l'email de confirmation de la commande ou de la réservation, conformément au contenu des prestations tel que décrit sur le site à la date de la commande ou de la réservation.

Article 8 - Responsabilité de L'OTCL

L'OTCL ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du client. En particulier, L'OTCL ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

L'OTCL ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du client et le site de L'OTCL lors d'une commande ou demande de réservation.

Article 9 - Preuve

Le client reconnaît que les données enregistrées par L'OTCL dans le cadre des commandes et réservations effectuées sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec le client et, que les données enregistrées par le système de paiement électronique fourni sur le site constituent la preuve des transactions financières.

Article 10 - Données personnelles

L'OTCL est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le client dans le cadre des services fournis sur le Site, pour son compte et/ou pour le compte des partenaires ou prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation sur le site. L'OTCL peut être ainsi amené à les transmettre à des tiers et notamment, ses partenaires ou prestataires, afin de permettre au client de pouvoir bénéficier des prestations commandées ou réservées sur le site. En particulier, le client est informé que ses coordonnées bancaires fournies sur le site lors d'une réservation d'hôtel sont conservées de façon sécurisée. En procédant à une commande ou une demande de réservation sur le site, le client consent expressément à ce que ses coordonnées bancaires puissent être transférées au prestataire concerné.

Les traitements de données à caractère personnel ainsi effectués par L'OTCL en qualité de responsable de traitement via le site ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du client sont traitées par L'OTCL dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses partenaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée précitée, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement de ses données. Le client peut exercer ces droits en adressant un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante : OTCL 5-9 rue du Palais Rihour– 59 000 LILLE.

L'OTCL pourra adresser au client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles prestations qui seraient proposées sur le site, sauf refus de sa part manifesté auprès de L'OTCL. Le client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de L'OTCL.

Article 11 - Propriété intellectuelle

L'OTCL est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du site sans l'autorisation expresse et écrite de l'OTCL : il est toutefois toléré une reproduction partielle à des fins strictement privées.

Il est interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de l'OTCL.