

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION



## CONTACT

**Lyon Tourisme & Congrès**

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

[www.lyon-france.com](http://www.lyon-france.com)

**E-mail. [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.com)**

**Tél. 33 (0)4 72 77 69 69 / Fax. 33 (0) 4 72 77 62 47**

## 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 et de LYONRESA.** 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 le Site 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 Lyon Tourisme et Congrès : Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France – Tél. 33 (0)4 72 77 69 69 – Fax 33 (0)4 72 77 62 47 – E-mail. [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.com) – [www.lyon-france.com](http://www.lyon-france.com)**

## Article 6 – Prix – Paiement

Sauf mention contraire, les prix figurant de vente de LYONRESA sont affichés en Euros, TVA comprise, hors frais de réservation, de livraison ou d'émission. **Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour,...) et sont à votre charge. 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 » de LYONRESA. Les prix figurant sur LYONRESA 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 taxe de séjour est non incluse et sera à régler à l'hôtelier. Elle sera à régler directement à l'hébergeur selon le nombre de personnes et de nuits.**

La confirmation de réservation correspondant aux prestations commandées et sera adressée par courrier électronique ou par défaut par Fax ou écrit papier. **Coordonnées Lyon Tourisme et Congrès : Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France Fax 33 (0)4 72 77 62 47 Tel. 33 (0)4 72 77 69 69 E-mail. [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.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.

**6-1. Pour les réservations d'hébergement « Numéro de carte bancaire en garantie » :**

**Le paiement des prestations commandées s'effectuera par carte bancaire directement à l'hôtel ou chez l'hébergeur à l'arrivée ou au départ.**

**6-2. Pour les réservations d'hébergements, loisirs & services touristiques, de packages en « Débit de carte à la réservation - prépaiement » :** Le règlement de votre séjour s'effectue par prélèvement bancaire au moment de la validation de votre réservation.

## Article 7 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur LYONRESA. 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 cependant 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. Hébergements

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de nous informer ou de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. **Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00.** RAPPEL : certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

### 7-2. Loisirs & 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 LYONRESA, 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.

## 7-3. Billeterie

**Les billets commandés ne sont pas envoyés pas 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.

## 7-4. Boutique

### LA COMMANDE

LYONRESA est un intermédiaire et le Vendeur est l'entreprise qui fournit le produit en vente dans la centrale de réservation de Lyon Tourisme & congrès.

Le vendeur membre LYONRESA s'engage à respecter toutes les dispositions du Code de la Consommation relatives à la vente à distance.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente.

L'utilisateur a la possibilité de modifier son panier avant la validation finale, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre le vendeur et l'utilisateur.

L'utilisateur ne peut pas annuler sa commande sauf si le montant indiqué dans la confirmation de commande par LYONRESA dépasse de plus de 5% le prix indiqué sur le Site pour les Produits, le transport et la livraison. Dans ce cas, l'annulation de commande doit intervenir par télécopie ou par Mail adressée à LYONRESA au plus tard 4 heures après réception par le Client de la confirmation de commande.

### TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT / Commande avec obligation de paiement

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises (TTC)

Les tarifs tiennent compte des frais d'envoi en France Métropolitaine. En supplément en plus du prix TTC affiché, des frais d'envoi Europe et reste du monde seront disponibles sur LYONRESA lors de la vente. Les débits de carte sont réalisés par LYONRESA au moment de l'achat en ligne.

### MARCHANDISE

Le vendeur participant à LYONRESA est responsable des envois et des stocks de produits.

Les commandes sont honorées dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, le vendeur s'engage à informer le client final, de lui proposer un produit de remplacement équivalent ou le remboursement de sa commande.

### LIVRAISON

Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif et sans garantie. Un retard n'autorise pas l'acheteur à annuler la vente, à refuser les marchandises ou à bénéficier de dommages et intérêts. Les délais de livraison sont de la responsabilité du fournisseur.

Le type et les délais de livraison sont indiqués au moment de l'achat en ligne au niveau des tarifs et sont sélectionnables par le client.

Le Client s'engage à indiquer au moment de son achat une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée durant les heures ouvrables. En cas d'une mauvaise saisie de l'adresse de livraison du client, ni LYONRESA ni le vendeur seront rendus responsables de la non livraison et aucun remboursement n'interviendra.

### DROIT DE RETRACTATION / RETOUR DE MARCHANDISE

Les délais de retour de marchandise et de rétractation du client sont définis en fonction du type de produits vendus (produits manufacturés, alimentaires...).

Pour les produits manufacturés, article de la boutique en ligne : Conformément aux articles L.120-20 et suivants du Code de la consommation, vous bénéficiez d'un délai de sept (7) jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai de sept jours court à compter de la date de réception des articles. Pour les produits alimentaires : ces délais sont de 24 heures ouvrés à compter de la date de réception de la commande.

Toutes réclamations, retour de marchandise ou droit de rétractation sont à faire obligatoirement auprès du vendeur. Ses coordonnées sont présentes sur les documents de confirmation d'achat.

### 7-5. 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 contraires 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.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION



## CONTACT

**Lyon Tourisme & Congrès**

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

[www.lyon-france.com](http://www.lyon-france.com)

E-mail: [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.com)

Tél. 33 (0)4 72 77 69 69 / Fax. 33 (0) 4 72 77 62 47

### 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 - Fax 33 (0)4 72 77 62 47 E-mail : [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.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. **Tout demande d'annulation sera retenue uniquement sur déclaration faite impérativement par courrier auprès de LYONRESA - Centrale de réservation de Lyon Tourisme et Congrès et non auprès des prestataires touristiques.** Dans le cas d'une annulation par courrier électronique ou par fax, 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 (Fax : 04 72 77 62 47 – Email : [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.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 LYONRESA 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, 1/1 et le 01/05. Sur LYONRESA, il est de votre responsabilité de vous assurer que cette modification n'a pas de répercussion sur tout autre produit ou service que vous auriez acheté.

#### 9-1. Pour les réservations d'hébergement

**« Numéro de carte bancaire en garantie » et « Débit de carte à la réservation - prépaiement »**

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

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 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. Sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 48 heures avant le début de la prestation une pénalité de 100% des prestations réservées 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 48 heures avant la date d'arrivée). Toute annulation entraînera automatiquement une facturation d'une pénalité de 100% des prestations réservées sera facturée au client.

\* Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté à l'hôtel, il lui sera facturée une pénalité de 100% des prestations réservées sera facturée au client (facture no show = non venu à l'hôtel). Le montant du prix de ces chambres étant alors prélevé sur votre carte bancaire.

Par exception aux dispositions de l'article 9, ce n'est que si le client ne s'est pas présenté à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée prévue que la ou les chambres d'hôtel qu'il a réservées lui seront facturées, le montant du prix de ces chambres étant alors prélevé sur sa carte bancaire.

**Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment où arrive le client, l'Hébergeur doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client lui procurer pour une nuit ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hébergement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées.**

Réglementation générale des hôtels : Le classement des hôtels est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture. **Les photos présentées ne sont aucunement contractuelles.**

#### 9-2. 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 de l'établissement 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 no show = non venu). Le montant du prix de ces chambres étant alors prélevé sur votre carte bancaire. 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.

#### 9-3 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.

#### 9-4. 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 – Dispositions particulières à la seule réservation de chambres chez un hébergeur

Par exception aux dispositions de l'article 3, si le client ne fait que réserver sur le site Internet une ou plusieurs chambres d'hôtel, sans aucune autre prestation, la réservation devient ferme et définitive lorsque le client a validé la page « Panier » de LYONRESA et a communiqué son numéro de carte de paiement. L'annulation d'une réservation doit obligatoirement être déclarée auprès de LYONRESA.

Dans les mêmes dispositions aux articles 3 et 6, le client ne devra pas procéder au paiement du prix des chambres sur le site Internet, mais directement à l'hôtel lors de son arrivée.

**Dans les mêmes dispositions à l'article 7, en ce qui concerne la réservation de chambres d'hôtel, le client doit se présenter à l'hôtel au plus tard à 18 h 00 le jour de son arrivée (sauf conditions particulières négociées directement avec l'hôtelier), puisque passée cette heure la réservation n'est plus garantie et le client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ.**

Le client recevra par écrit électronique ou à défaut par écrit papier une confirmation de réservation que celui-ci devra remettre à l'hôtelier, dès la validation la page « Panier » de LYONRESA par le client et la communication de son numéro de carte de bancaire.

### Article 11 – 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 personnel hôtelier, 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 12 – Litiges / Réclamations

Toute réclamation relative à un hôtel 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- Fax : 04 72 77 62 47 – Email : [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.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 désaccord persistant, Lyon Tourisme et Congrès s'engage à soumettre le différend au service qualité de la préfecture du Rhône ou à la chambre syndicale de l'hôtellerie.

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 13 – 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 Fax : 04 72 77 62 47 - E-mail : [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.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 LYONRESA 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 de LYONRESA.

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 Resa, 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 14 - Règles générales relatives à la vente de forfaits touristiques

Constitue un forfait touristique au sens des présentes Conditions Générales, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux prestations touristiques.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R. 211-14 du Code du tourisme, les articles R. 211-5 à R. 211-13 du Code sont reproduits ci-après.

*Art. R. 211-5. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L. 211-8, 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 le présent titre. 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 le présent titre.*

*Art. R. 211-6. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis; 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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)*



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CENTRALE DE RESERVATION



TOURISME ET CONGRÈS |

## CONTACT

**Lyon Tourisme & Congrès**

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

[www.lyon-france.com](http://www.lyon-france.com)

**E-mail. [resa@lyon-france.com](mailto:resa@lyon-france.com)**

**Tél. 33 (0)4 72 77 69 69 / Fax. 33 (0) 4 72 77 62 47**

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. 211-10; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13;

12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme; 13) 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. Art. R. 211-7. - 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R. 211-8. - 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour; 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil; 5) Le nombre de repas fournis;

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. 211-10; 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; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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. 211-6; 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13; 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, par écrit, 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.

Art. R. 211-9. - 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 lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-10. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 retenus comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R. 211-11. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-12. - Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. R. 211-13. - 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.»

## Article 15 – 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 :