



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**Contremarques**  
**Comités d'entreprises et Professionnels du tourisme**  
**SPL Le Voyage à Nantes**  
**Nantes.Tourisme**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 12 mai 2021. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

**ARTICLE 1 – DEFINITION**

« Client » ou « Vous » ou « Utilisateur » désigne toute personne morale Comité d'entreprise ou Professionnel du tourisme tels que définis ci-après au présent article, utilisant le site internet marchand <https://www.nantes-tourisme.com/fr/groupes/ce> ou l'adresse électronique [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr) de la SPL Le Voyage à Nantes (ci-après désignée par « Le Voyage à Nantes ») afin d'acheter plusieurs Contremarques proposées par le Service Commercial Groupes du Voyage à Nantes (ci-après désigné par le « Service Groupes »). Ledit achat est effectué par le « Client », « Vous » ou l'« Utilisateur », aux fins de les revendre à titre individuel aux membres de son organisation ou à ses clients, personnes physiques auxquelles s'appliquent les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées par les « Bénéficiaires ») ;

« Commande » désigne tout achat de Contremarques effectué et validé par le Client via le Site marchand ou par le biais de l'adresse électronique [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr), auprès du Service Groupes ;

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Contremarque (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant du Voyage à Nantes et/ou de ses Partenaires obligatoirement acceptées par le Client avant toute Commande ;

« Contremarque » désigne le document individuel, ayant valeur de billet, acheté à titre collectif par le Client auprès du Service Groupes via le Site marchand ou par le biais de l'adresse électronique [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr), remis au Client aux fins de le revendre aux Bénéficiaires permettant de bénéficier d'une ou de plusieurs Prestation(s).

« Forfaits touristiques » ou « Séjours » désigne tous séjours soit préalablement constitués (Package), soit constitués de plusieurs prestations additionnées combinant le transport avec un autre service touristique tel qu'une visite touristique, pour autant que la commande de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« Package » désigne un ensemble de prestations et/ou de services proposés ensemble à un prix global ;

« Panier » désigne la sélection de Contremarques choisie par le Client lors de sa visite sur le Site marchand, constituant sa Commande ;

« Partenaire » désigne tout fournisseur de prestations de service au Voyage à Nantes. Le terme « Partenaire » comprend notamment les sociétés de location, les traiteurs, les tour-opérateurs, les restaurants, les autocaristes, etc. ;

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations de restauration, de loisirs, etc. ;

« Prestation sèche » ou « Prestations hors forfait » désigne toute Prestation séparée réservée ou commandée indépendamment de tout Forfait touristique ou Séjour, telle qu'un billet d'entrée à un spectacle, un dîner, une visite guidée ou un événement spécial ;

« Professionnels du tourisme » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, toutes personnes morales immatriculées au registre des opérateurs de voyages ;

« Site(s) » désigne les sites du Château des ducs de Bretagne, des Machines de l'Île, du siège social du Voyage à Nantes situé rue Crucy, de l'Office du Tourisme situé rue des Etats, de la HAB Galerie gérés par Le Voyage à Nantes et/ou le site de tout Partenaire ;

« Site marchand » désigne le site internet marchand « <https://www.nantes-tourisme.com/fr/groupes/ce> » édité par Le Voyage à Nantes, mis à la disposition du Client pour acheter plusieurs Contremarques proposées par Le Voyage à Nantes ;

« Site(s) Internet » désigne les Sites Internet « [www.nantes.tourisme.com](http://www.nantes.tourisme.com) », « [www.chateaunantes.fr](http://www.chateaunantes.fr) », « [www.lesmachines-nantes.fr](http://www.lesmachines-nantes.fr) », « [www.levoyageanantes.fr](http://www.levoyageanantes.fr) », « [www.estuaire.info](http://www.estuaire.info) », édités par Le Voyage à Nantes et/ou le site de tout Partenaire ;

« Supports de communication » désigne l'ensemble des supports de communication émanant du Voyage à Nantes et/ou de ses Partenaires portant sur la (les) Prestation(s) concernée(s), et notamment les Sites Internet, les brochures et les dépliantes.

## ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

L'ensemble des Contremarques objet des présentes Conditions Générales de Vente est organisé et vendu par :

### **Le Voyage à Nantes**

**Propriétaire et exploitant du Site marchand**, moyen de promotion de la destination Nantes Métropole et de sa région, via une délégation de service publique de Nantes Métropole

**Société publique locale au capital social de 1.000.000 d'euros**

**Enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 482 414 216**

**Dont le siège social se situe 1-3 rue Crucy – BP 92211 / 44022 Nantes Cedex 1 – France**

N° TVA intracommunautaire : FR41482414216

Code APE : 9103 Z

N° Immatriculation au registre des opérateurs de voyages : IM044110017

Assureur : Compagnie VHV ALLGEMEINE VERSICHERUNG AG (VHV Platz 1, 30177 Hanovre, Allemagne) par le biais du cabinet Assurances Pilliot (rue de Witternesse – BP 40002 – 62921 Aire sur la Lys)

Garantie financière souscrite auprès de l'APST (15 avenue Carnot 75017 Paris)

Pour toute information ou question, le Service Groupes est joignable :

- par téléphone : **+33 (0) 2 40 20 60 11** ;
- par fax : **+33 (0) 2 51 17 48 65** ;
- par courrier électronique : [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr)
- par courrier postal : **Service Groupes – 1-3 rue Crucy – BP 692211 – 44022 Nantes cedex 1 – France**

Le lundi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 ;

Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 ;

A l'exception des jours fériés.

## ARTICLE 3 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations du Voyage à Nantes et de ses Clients dans le cadre de la vente de Contremarques à des Comités d'entreprise et à des Professionnels du tourisme par le biais du Site marchand et/ou par le biais de l'adresse [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr).

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Ventes qui sont référencées par hyperlien sur le Site marchand et sur le bon de commande.

## ARTICLE 4 – CHAMP D'APPLICATION

**4.1** - Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute Commande de Contremarques passée, par le biais du Site marchand et/ou par le biais de l'adresse [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr), par des Professionnels du tourisme et des Comités d'entreprise, à l'exclusion de toute autre personne morale ou physique.

**Le Site marchand n'est pas configuré pour permettre les commandes par des personnes autres que des Professionnels du tourisme et des Comités d'entreprise et lesdites commandes n'y sont pas autorisées. Si de telles commandes étaient malgré tout émises par des personnes autres que des Professionnels du tourisme ou des Comités d'entreprise sur le Site marchand, la SPL Le Voyage à Nantes ne pourra pas confirmer les demandes et sera en droit d'annuler la commande.**

**4.2** - En application de l'article L. 211-2 IV du code du tourisme, l'attention du Client est attirée sur son éventuelle qualité de « détaillant » au sens de la réglementation portant sur la vente de prestations touristiques régie par le Titre 1<sup>er</sup> du Livre II du code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Il est ainsi expressément rappelé au Client que les Bénéficiaires pourront éventuellement bénéficier de la protection prévue par le II 1<sup>o</sup> de l'article L. 211-18 du code du tourisme.

Dans ce cadre, Le Voyage à Nantes dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les fonds reçus pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Avant d'effectuer toute Commande sur le Site marchand, le Client s'engage à s'assurer qu'il dispose de la protection susmentionnée dans le cas où celui-ci répond à la qualité de « détaillant », telle que définie dans le code du tourisme.

**4.3** - Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site marchand ou sur le bon de commande en cas de commande par le biais de l'adresse [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr), au moment de la passation de la Commande. Le Voyage à Nantes se réserve la faculté de modifier, sans préavis et à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, les modifications étant alors applicables à toutes Commandes postérieures à ces modifications. Il est ainsi conseillé de lire les présentes Conditions Générales de Vente lors de chaque visite du Site marchand.

Il est également conseillé de télécharger et/ou d'imprimer les présentes Conditions Générales de Vente et d'en conserver une copie. Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du code civil, elles peuvent être conservées par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression.

Toute Commande de Contremarques implique l'acceptation préalable sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente et des éventuelles Conditions Spécifiques. En conséquence, toute Commande passée par le Client ne pourra être définitivement validée qu'après acceptation expresse, sans restrictions ni réserves, des présentes Conditions Générales de Vente.

**Il relève de la responsabilité du Client, de communiquer les présentes Conditions Générales de Vente à chacun des Bénéficiaires auxquels elles s'appliquent également.**

## **ARTICLE 5 – DEFINITIONS ET CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les Prestations telles que limitativement listées dans le présent article peuvent faire l'objet de Contremarques.

### **5-1 - Prestations du Site du Château des ducs de Bretagne :**

Peuvent faire l'objet de Contremarques les Prestations suivantes :

- Visite Musée / Exposition Temporaire Adultes ;
- Pass Château - Entrée illimitée au musée et aux expositions temporaires (valable un an de date à date).

Pour information, Le Voyage à Nantes n'édite pas de Contremarque pour les entrées du public âgé de moins de 18 ans dont l'entrée est gratuite.

**Il est expressément précisé ici que les Contremarques susmentionnées ne sont valables que pour les visites libres à l'exclusion des visites guidées.**

Les Contremarques sont valables un an à partir de :

- la date d'édition par Le Voyage à Nantes (la date y figure) en cas d'envoi desdites Contremarques par voie postale ;
- la date de réception des Contremarques dématérialisés sur le compte client.

Il convient au Bénéficiaire de se présenter directement au contrôle d'accès (sauf en cas de premier passage pour le Pass Château où il convient en premier lieu de se présenter à l'accueil afin d'obtenir le pass nominatif).

Un service de casiers est proposé aux Bénéficiaires.

En outre, le droit de prendre la parole à haute voix dans les salles est réglementé. Hormis le personnel du Voyage à Nantes, seuls y sont autorisés, sur justificatif, les conservateurs, les guides interprètes et les conférenciers titulaires d'une carte professionnelle délivrée, en France, par les ministères du Tourisme ou de la Culture ainsi que les enseignants conduisant leurs élèves. Un badge d'autorisation de visite sera remis au guide extérieur après présentation de sa carte professionnelle le jour de la visite.

## **5-2 - Prestations du Site des Machines de l'île :**

Peuvent faire l'objet de Contremarques les Prestations suivantes :

- Le Voyage en Grand Eléphant Adultes et Enfants ;
- Visite de la Galerie des Machines Adultes et Enfants ;
- Le Carrousel des Mondes Marins Adultes et Enfants.

Pour information, le Voyage à Nantes n'édite pas de Contremarques pour les entrées du public âgé de moins de 4 ans dont l'entrée est gratuite.

Les Contremarques sont valables un an à partir de :

- la date d'édition par Le Voyage à Nantes (la date y figure) en cas d'envoi desdites Contremarques par voie postale ;
- la date de réception des Contremarques dématérialisés sur le compte client.

Il est précisé que la visite du Carrousel des Mondes Marins peut être effectuée selon deux modes distincts :

- en mode « découverte » le Bénéficiaire bénéficie d'une visite du Carrousel en mouvement par un médiateur. Le Bénéficiaire pourra éventuellement être invité à faire un tour de manège au niveau 3 en fonction du nombre de personnes présentes à la médiation ;
- en mode « forain » le Bénéficiaire bénéficie d'un accès aux coursives ainsi qu'à un tour de manège.

Il est de la responsabilité du Client d'en informer les Bénéficiaires.

Le Bénéficiaire doit impérativement se présenter à l'accueil billetterie du Site afin d'obtenir un billet d'entrée.

L'accès aux espaces contrôlés par un billet d'entrée n'est pas autorisé aux visiteurs porteurs de bagages de grande dimension (valises, sac à dos, sacs à provisions, casques de motocyclistes), ni aux voitures d'enfants (landaus, poussettes).

En outre le droit de prendre la parole à haute voix dans les espaces nécessitant un billet d'accès est réglementé. Hormis le personnel des Machines de l'île, seuls y sont autorisés, sur justificatif, les guides médiateurs du Voyage à Nantes, les accompagnateurs interprètes et les enseignants devant leurs élèves.

## **5-3- Prestations Pass Nantes :**

Trois formules de Pass Nantes, 24, 48 ou 72 heures consécutives donnant accès aux sites touristiques et visites détaillées dans chacune de ces trois offres sont proposées au public individuel sur les Supports de communication. Les tarifs et conditions applicables y sont précisées.

Ainsi peuvent faire l'objet de Contremarques les Pass suivants :

- Pass Nantes 24h : Adulte, Réduit\* et Famille\*\*
- Pass Nantes 48h : Adulte, Réduit\* et Famille\*\*
- Pass Nantes 72h : Adulte, Réduit\* et Famille\*\*

\*Tarif réduit : enfants âgés de 4 à 17 ans, étudiants âgés de moins de 26 ans, titulaires d'une carte d'invalidité. Les Bénéficiaires dudit Pass doivent se munir d'un justificatif

\*\*Famille = 2 adultes + 2 enfants âgés de 4 à 17 ans (dont 1 pass enfant offert). Les enfants de 0 à 3 ans n'ont pas besoin de carte.

Il est précisé ici que la réduction ne porte que sur les tarifs « Adultes », à l'exclusion des tarifs « Réduit » ou « Famille » dont les Contremarques pourront être vendues au Client au tarif public.

L'activation du Pass est effective lors du premier passage sur un Site.

Attention : le Pass Nantes est délivré à titre personnel et n'est valable que si la carte est dûment complétée (dates de validité). Le Pass Nantes n'est ni échangeable, ni remboursable en cas de vol, de perte ou d'utilisation partielle, de détérioration de la carte ou encore du fait de la fermeture ou de l'indisponibilité exceptionnelle du Site.

L'accès aux Sites et visites guidées compris dans l'offre touristique du Pass Nantes se fait sous réserve de disponibilités. Certaines Prestations sont soumises à la réservation (City Tour, Croisière Erdre, Visites guidées, etc.). En ce qui concerne les visites guidées, le lieu de rendez-vous est communiqué sur le billet ou la Contremarque.

Concernant l'utilisation des transports en commun, le Pass permet au Bénéficiaire un accès illimité au réseau de Tramway, Bus, Busway et Navibus de Nantes Métropole (sauf navette aéroport) pendant toute la durée de validité du Pass. En cas de contrôle, il convient de présenter le Pass au personnel de la SEMITAN (pas de compostage). Le Pass permet également un accès libre pour une durée de 24h consécutives aux parkings relais Tram P+R. Il convient d'appuyer sur le bouton d'appel à la borne de contrôle à l'entrée du parking.

#### **5-4 – Tarifs :**

Les tarifs des Contremarques sont ceux indiqués sur le Site marchand et sur le bon de commande.

Le Voyage à Nantes se réserve la possibilité de modifier lesdits tarifs dans les conditions prévues à l'article 12.2 des présentes.

#### **5-5 - Dispositions générales :**

Le Voyage à Nantes décrit sur les Supports de communication, et notamment sur le site marchand, les caractéristiques essentielles des Prestations proposées à la vente.

Le détail et les horaires d'ouverture des Sites figurent sur l'appli Pass Nantes, sur les Sites Internet, dans le guide touristique et sur les éventuels autres Supports de communication.

Il est expressément convenu que, s'il y a lieu, les Supports de communication précisent que certaines activités proposées ne sont pas nécessairement disponibles toute l'année et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants. Certains spectacles, attractions, animations, boutiques, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Le Client est notamment informé que Le Voyage à Nantes est fermé le 1er mai. Par conséquent aucune Prestation ne sera délivrée par Le Voyage à Nantes le 1er mai. Certaines Prestations pourront toutefois être délivrées par les Partenaires qui demeurent ouverts à cette date. Par ailleurs, les Pauses gourmandes incluses dans le Pass sont valables uniquement du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars de chaque année.

Il est expressément précisé que les informations figurant sur les Supports de communication peuvent faire l'objet de modifications qui seront portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du contrat.

Il est de la responsabilité du Client de communiquer aux Bénéficiaires le calendrier d'ouverture de Sites ; étant précisé que Le Voyage à Nantes se réserve le droit de fermer exceptionnellement les Sites au public, à tout moment, pour cas de force majeure ou événements indépendants de sa volonté assimilés dans ses effets à la force majeure (conditions météorologiques défavorables, incidents techniques, etc.).

Le Voyage à Nantes, agissant au nom de ses Partenaires, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations Vous donnant un aperçu des Prestations. Pour des raisons techniques, les caractéristiques réelles des Prestations peuvent parfois légèrement différer, en termes de couleur notamment, de celles visibles sur les photographies présentées sur les Supports de communication. Pour plus d'information sur les caractéristiques des Prestations Vous pouvez contacter le Service Groupes aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Les équipements ou services proposés sont décrits le plus précisément possible. Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication des Supports de communication.

Il peut également advenir que certaines activités proposées et indiquées sur les Supports de communication soient supprimées notamment du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat ou en cas de force majeure. Ce risque, indépendant de la volonté du Voyage à Nantes et de ses Partenaires, fait partie intégrante du contrat que Vous concluez.

#### **5-6 - Conditions communes à tous les Sites :**

**5-6.1** Les conditions d'accès à chacun des Sites restent identiques au public individuel. **La Contremarque n'est pas un coupe-file** et les Bénéficiaires ne sont pas prioritaires sur le Site. **L'entrée sur le Site du Bénéficiaire pourra avoir lieu dans la limite des places disponibles le jour de la Prestation.**

**5-6.2** Les Contremarques sont propres à chaque Site et les Prestation et ne sont pas interchangeables.

**5-6.3** Chacun des Sites bénéficie d'un Règlement d'accueil du public qui doit être respecté dans son intégralité par le Client et les Bénéficiaires. Il sera remis au Client et/ou aux bénéficiaires sur simple demande. Le Client et les Bénéficiaires s'engagent à respecter ledit règlement.

A titre principal :

- les Bénéficiaires sont tenus de respecter les règles essentielles de préservation des Sites et de respecter les autres visiteurs par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par chacun des Bénéficiaires ;

- les œuvres, maquettes, machines et objets, uniques et souvent fragiles, qui sont présentés ne doivent pas être touchés ;
- il est interdit de fumer, de manger ou de boire à l'intérieur des bâtiments ;
- seuls les chiens d'assistance sont admis pour les Sites de Machines de l'île et du Château des ducs de Bretagne. Concernant les visites Nantes.Tourisme, certains lieux de visites n'acceptant pas les animaux, il n'est pas envisageable de modifier les parcours afin de répondre à cette contrainte.

Les Bénéficiaires s'engagent ainsi à respecter les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Spécifiques des Partenaires et toutes les instructions et consignes se rapportant aux Prestations reprises sur les Supports de communication, et/ou figurant dans le Règlement d'accueil du public et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de l'exécution des Prestations. Dans l'hypothèse où l'attitude d'un Bénéficiaire serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés et/ou agents du Voyage à Nantes, des Prestataires, ou du public en général, Le Voyage à Nantes se réserve le droit à sa seule discrétion de mettre un terme à l'exécution des Prestations à tout moment. Dans ce cas, le Bénéficiaire ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la cessation anticipée des Prestations et Le Voyage à Nantes se réserve le droit de lui réclamer le remboursement des coûts résultant de cette attitude.

#### **5-7 - Conditions spécifiques relatives aux œuvres :**

Il est ici rappelé les dispositions légales qui s'appliquent aux œuvres d'art.

Sont notamment des œuvres d'art : l'Eléphant, l'ensemble des machines de la Galerie des Machines et du Carrousel des Mondes Marins, l'ensemble des collections permanentes du Musée d'histoire de Nantes et des collections présentées dans le cadre des expositions temporaires du Château des ducs de Bretagne, l'ensemble des œuvres implantées sur l'espace public et/ou faisant parties de la collection Estuaire Nantes <> Saint-Nazaire, l'ensemble des installations pouvant être exposées et présentées dans le cadre des visites proposées aux visiteurs (exemple, le Nid, les fresques de rue, etc.).

Ainsi, toute reproduction, représentation, diffusion et/ ou vente ou autre utilisation à titre commercial direct ou indirect, dans quelque pays que ce soit, de photographies ou de visuels de quelque nature que ce soit d'une œuvre, sans en avoir obtenu l'autorisation préalable, constituerait une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur conformément aux articles L. 331-1, L. 335-2 et L. 335-4 du code de la propriété intellectuelle.

Au Château des ducs de Bretagne (à l'intérieur du musée et dans les expositions temporaires), comme aux Machines de l'île, les photos avec flashes et/ou prises avec un pied, ainsi que les vidéos sont interdites. Les photographies des œuvres ainsi réalisées ne pourront être utilisées qu'à des fins personnelles (utilisation réduite au cercle de famille : usage privé ou d'étude dans les écoles) et non commerciales.

En outre, aux Machines de l'île, toutes prises de vues à l'intérieur de l'Eléphant sont strictement interdites.

Les croquis à main levée sont autorisés dans la mesure où leurs auteurs ne gênent pas la circulation des usagers, du personnel et des matériels de manutention. L'autorisation ne fait l'objet que d'une utilisation réduite au cercle de famille (usage privé ou étude d'école).

Pour toute autre utilisation que celles autorisées ci-dessus, il est nécessaire d'avoir obtenu l'autorisation préalable et expresse du directeur du Site concerné ou, à défaut, des personnes habilitées par lui.

### **ARTICLE 6 – MODALITES DE PASSATION DE COMMANDE**

#### **6-1 Capacité de passer commande :**

Est Client, au titre des présentes Conditions Générales, toute personne entrant dans le cadre de la définition de ce terme à l'article 1, et disposant de la capacité juridique de contracter et de passer Commande conformément aux présentes Conditions Générales de Vente. En conséquence, le Client garantit avoir la pleine capacité juridique pour passer Commande et adhérer aux présentes Conditions Générale de Vente.

Toute Commande en application des présentes Conditions Générales doit être passée conformément aux modalités indiquées aux articles 6.2 et 6.3 ci-après. Toutes autres modalités de commande sont exclues des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client peut commander, par le biais du Site marchand ou par le biais de l'adresse [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr), les Contremarques après avoir accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

Les Commandes sont passées en langue française et en euros.

Pour toute Commande, le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site marchand le cas échéant ainsi que les éventuels frais de livraison.

#### **6-2- Passation de Commande par le biais du Site marchand :**

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site marchand, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Une utilisation frauduleuse du Site marchand ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales de Vente pourra entraîner le refus par Le Voyage à Nantes, à tout moment, de permettre au Client d'accéder aux Contremarques et/ou à des poursuites judiciaires, et entraînera l'annulation automatique de la Commande.

Le Client passe sa Commande selon le processus en vigueur sur le Site marchand. Toutes les étapes nécessaires à la vente y seront précisées.

La procédure de passation des Commandes sur le Site marchand comporte au minimum les étapes suivantes :

1° Vous vous rendez sur le Site marchand et cliquez sur « Achetez vos e-billets en ligne » ;

2° Vous créez un *compte client* dans le cadre d'une première consultation du Site marchand et enregistrez Vos données aux fins d'éventuellement passer Commande ou Vous vous connectez via Votre *compte client* existant.

Ainsi, en cas de création d'un *compte structure*, Vous saisissez Vos coordonnées complètes, à savoir Vos nom et prénom, Votre numéro de structure communiqué par Le Voyage à Nantes ou le nom et le type de structure en l'absence de numéro de structure existant, Votre fonction au sein de la structure, Votre (Vos) adresse(s) postale(s) de livraison et/ou de facturation, Votre (Vos) numéro(s) de téléphone et Votre adresse électronique nécessaire à la confirmation de Votre Commande. L'ensemble de ces informations est protégé par un mot de passe personnel modifiable à volonté par Vous seul.

Lors de chaque Commande, Vous êtes tenus de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par Vous-même. Vous garantes ainsi la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant Vos données sur le Site marchand.

Après avoir renseigné l'ensemble des informations requises, Vous cliquez sur « Créer votre compte » ;

3° Un message apparaît automatiquement sur Votre écran Vous indiquant que Votre *compte client* sera validé par le Service Groupes dans un délai de 48 heures ouvrées ;

4° Une fois Votre *compte client* validé par le Service Groupes, Vous recevez un courrier électronique confirmant la création de Votre *compte client* et Vous confirmant Vos codes d'accès au Site marchand, à savoir Votre adresse électronique et Votre mot de passe renseignés lors de la demande de création de Votre *compte client*, Vous permettant de consulter le Site marchand.

5° Vous effectuez une recherche ;

6° Suite à Votre requête, le Site marchand Vous communique une ou plusieurs offre(s) de Contremarques ;

7° Vous cliquez sur les Contremarques de Votre choix. Un descriptif détaillé des Contremarques sélectionnées et leur prix de vente apparaissent ;

8° Vous sélectionnez les différents Contremarques que Vous souhaitez commander en cliquant sur « Ajouter au panier ».

Il est précisé ici qu'en cas de commande par le biais du Site marchand, aucun minimum de Contremarques commandées n'est exigé ;

9° Le récapitulatif du contenu de Votre Panier apparaît. Vous Vous assurez que toutes les informations sont conformes à Vos indications (quantité de Contremarques, prix, etc.). Vous pouvez encore corriger les erreurs éventuelles. Le Voyage à Nantes ne saurait en aucun cas être responsable de Vos erreurs de saisie, ni de leurs éventuelles conséquences ;

10° Vous sélectionnez le mode de paiement :

- paiement immédiat par carte bancaire ;
- paiement différé par chèque, par virement ou par mandat administratif.

11° Vous prenez connaissance du récapitulatif de Votre Panier ainsi que des présentes Conditions Générales de Ventes dont Vous acceptez expressément les termes et des éventuelles Conditions Spécifiques et Vous confirmez, le cas échéant, disposer de la protection exigée à l'article L. 211-18 II du code du tourisme en cochant la case prévue à cet effet sur le Site marchand ;

**12°** Vous validez définitivement Votre Commande en cliquant sur « Procéder au Paiement ». Vous ne pouvez plus apporter de modifications à Votre Commande. Vous vous engagez à en acquitter le prix ;

**13°** En cas de paiement par carte bancaire, Vous accédez à la plateforme de paiement sécurisée et procédez au paiement selon les modalités définies à l'article 13 ci-après. En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la Commande est automatiquement annulée.

En cas de paiement par chèque, par virement ou par mandat administratif, Vous recevez un récapitulatif de Votre Commande sur Votre compte client Vous rappelant notamment les modalités de règlement telles qu'également précisées à l'article 13.1 des présentes.

Dès cet instant, la Commande est enregistrée. Les données enregistrées par Le Voyage à Nantes constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande.

Le contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de vente ne sera pas considéré comme formé et Le Voyage à Nantes ne sera nullement tenu de réaliser la Commande.

**14°** Vous recevez ensuite, dans les meilleurs délais, après réception du paiement, et en toute hypothèse dans les quatre jours suivant votre Commande, la confirmation de Votre Commande indiquant Votre numéro de Commande et vous permettant d'accéder à Vos Contremarques et/ou au récapitulatif de Votre commande, ainsi qu'à Votre facture, sur Votre *compte client*.

Ainsi, à réception de ladite confirmation, Vous êtes tenu de Vous connecter à Votre compte client pour télécharger les Contremarques et/ou le récapitulatif de Votre Commande sur lesquels est indiqué le détail des Prestations commandées, ainsi que Votre facture.

Seules les Contremarques pour les Pass Nantes ne peuvent pas faire l'objet d'un envoi dématérialisé et Vous seront adressées par Le Voyage à Nantes, par courrier postale recommandé avec accusé de réception, accompagné de Votre facture, à l'adresse postale indiquée lors de la passation de la Commande.

**Dans l'hypothèse où Vous ne recevez pas de confirmation de Commande, ou que les Contremarques ne sont pas accessibles, il Vous incombe de contacter Le Voyage à Nantes dans les meilleurs délais aux coordonnées indiquées à l'article 2.**

### **6.3- Passation de Commande par le biais de l'adresse électronique [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr) :**

La procédure de passation des Commandes par le biais de l'adresse électronique [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr) comporte au minimum les étapes suivantes :

**1°** Vous téléchargez le bon de commande accompagné des présentes Conditions Générales de Vente disponibles sur le Site marchand ;

**2°** Vous devez alors prendre connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente ;

**3°** Vous complétez le bon de commande qui doit a minima préciser les Contremarques que Vous souhaitez commander (intitulé et/ou référence, quantité ou toutes autres précisions utiles) ainsi que Vos coordonnées complètes, à savoir Vos nom et prénom, Votre numéro de structure communiqué par Le Voyage à Nantes ou le nom et le type de structure en l'absence de numéro de structure existant, Votre fonction au sein de la structure, Votre (Vos) adresse(s) postale(s) de livraison et/ou de facturation, Votre adresse électronique, Votre (Vos) numéro(s) de téléphone, les modalités de paiement telles que précisées à l'article 13.1 des présentes, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que la confirmation, le cas échéant, de disposer de la protection exigée à l'article L. 211-18 II du code du tourisme ;

**4°** Vous vous assurez que toutes les informations sont conformes à Vos indications (quantité de Contremarques, coordonnées, adresse de livraison, mode de paiement etc.). Les informations ne pourront plus être modifiées après envoi de Votre bon de commande signé au Voyage à Nantes. Le Voyage à Nantes ne saurait en aucun cas être responsable de Vos erreurs de saisie, ni de leurs éventuelles conséquences et notamment des retards ou erreurs de livraison. Dans ce cas, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à Votre charge. L'envoi de Votre bon de commande au Voyage à Nantes, vaut acceptation des présentes Conditions Générales. Vous ne pouvez plus apporter de modifications à Votre Commande. En adressant Votre bon de commande, Vous vous engagez par ailleurs à en acquitter le prix.

**Il est précisé ici qu'en cas de commande par bon de commande, un minimum de 15 Contremarques est exigé pour les Sites du Château des ducs de Bretagne et des Machines de l'île.** En cas de commande d'une quantité inférieure, Le Voyage à Nantes Vous informera du rejet de la Commande ;

**5°** Vous signez le bon de commande ;



6° Vous adressez le bon de commande signé par courrier électronique à l'adresse [contact-ce@lvan.fr](mailto:contact-ce@lvan.fr) ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 2 des présentes.

Il est précisé ici que dans le cas d'un envoi du bon de commande signé par courrier électronique, le Client est dans l'obligation d'adresser ultérieurement l'original du bon de commande signé par voie postale.

Le contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de vente ne sera pas considéré comme formé et Le Voyage à Nantes ne sera nullement tenu de réaliser la Commande.

7° Vous recevez alors, dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans les quatre jours suivant votre Commande, par courrier électronique, une confirmation de Votre Commande Vous indiquant le numéro de Votre Commande et Vous présentant le récapitulatif de Votre Commande, ainsi que Votre facture.

**Dans l'hypothèse où Vous ne recevez pas de confirmation de Commande, il Vous incombe de contacter Le Voyage à Nantes dans les meilleurs délais aux coordonnées indiquées à l'article 2.**

8° Le Voyage à Nantes édite les Contremarques et Vous les adresse, accompagnées de la facture, par courrier postal recommandé avec accusé de réception à l'adresse mentionnée dans Votre bon de commande ;

9° Vous procédez au paiement selon les modalités définies à l'article 13 ci-après.

#### **6.4- Garantie :**

Toutes les mentions figurant sur les Contremarques et/ou le récapitulatif de Votre Commande seront réputées constituer l'accord entier entre Vous et Le Voyage à Nantes. Si Vous ne les avez pas contestées par courrier électronique ou postal dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la confirmation de Commande et/ou des Contremarques, elles ne pourront être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de la Commande que Vous avez effectuée.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc.) que Vous communiquez lors de votre Commande sont correctes, et d'informer immédiatement Le Voyage à Nantes aux coordonnées indiquées à l'article 2, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de permettre de s'assurer que Vous bénéficierez des Prestations que Vous avez commandées.

La Contremarque est nécessaire pour obtenir les billets ou les Pass. La Contremarque devra être remise impérativement au Voyage à Nantes ou à chaque Partenaire concerné au début de l'exécution de la Prestation.

### **ARTICLE 7 – MODALITES DE LIVRAISON DES CONTREMARQUES PAR COURRIER POSTAL**

En cas d'expédition des Contremarques par courrier postal, Le Voyage à Nantes s'engage à livrer les Contremarques dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la réception de la confirmation de la Commande au Client.

Le délai de livraison susmentionné est un délai moyen correspondant au délai de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger.

Il est possible de souscrire un suivi de courrier moyennant un prix supplémentaire précisé lors de la passation de la Commande.

Le Voyage à Nantes se réserve le choix du transporteur.

Si la livraison était rendue impossible par une erreur du Client 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 Le Voyage à Nantes ne sauraient être tenus pour responsables.

### **ARTICLE 8 - ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE**

**Les Contremarques ne sont ni modifiables, ni remboursables, ni échangeables.**

### **ARTICLE 9 – MODALITES DE REVENTE DES CONTREMARQUES**

**9.1** - Le Client est libre de fixer le prix de revente auprès des Bénéficiaires. Cependant il ne pourra revendre les Contremarques à un prix de vente supérieur au prix de vente public déterminé par Le Voyage à Nantes.

**9.2** - Le Client ne pourra en aucun cas modifier les Prestations objet des Contremarques revendues. Dans le cas où le Client venait à modifier lesdites Prestations, celui-ci devra verser au Voyage à Nantes une pénalité qui s'élèverait au prix

de vente public de chacune des Contremarques majoré au taux de 5%, et ce dès réception de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Le Voyage à Nantes et constatant le manquement.

**9.3** - Le Client s'engage par ailleurs à informer, le cas échéant, chacun des Bénéficiaires des Contremarques revendues par ses soins de la possibilité de bénéficier de la protection prévue par le II 1° de l'article L. 211-18 du code du tourisme.

**9-4 Les Professionnels du tourisme peuvent revendre les Contremarques commandées, en application des présentes Conditions Générales de Vente, uniquement dans le cadre de la vente d'un ensemble de Prestations, prenant notamment la forme d'un Package, d'un Forfait touristique ou d'un Séjour, à leurs clients. Le Voyage à Nantes interdit ainsi aux Professionnels du tourisme la revente de Contremarque en tant que Prestation sèche, ou dans le cadre d'un jeu ou d'un concours.**

## **ARTICLE 10 – ASSURANCES ET RESPONSABILITES**

### **10.1 – Assurance et Responsabilité du Voyage à Nantes**

Le Voyage à Nantes est titulaire d'une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle Agence de Voyage souscrite auprès de la compagnie VHV ALLGEMEINE VERSICHERUNG AG, par le biais du cabinet Assurance Pilliot, rue de Witternesse – BP 40002 – 62921 Aire sur la Lys, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux Bénéficiaires par suite de carence ou de défaillance du fait de ses services dans le cadre de ses activités de vente de services de voyage et/ou de séjours, comprenant également des missions de promotion et d'ingénierie touristique, et toute autre activité.

Le Voyage à Nantes bénéficie également d'une garantie financière auprès de l'APST.

#### 10.1.1- Pour l'utilisation du Site marchand

Le Voyage à Nantes attire votre attention sur les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. A cet égard, vous êtes tenus de vérifier que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

La responsabilité du Voyage à Nantes ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure.

Le Voyage à Nantes ne peut en aucun cas être responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à entraver, à retarder ou à empêcher la passation de la Commande sur le Site marchand.

Sauf dispositions législatives particulières contraires :

- Le Voyage à Nantes n'a vis-à-vis de son Client qu'une obligation de moyen et notamment en ce qui concerne l'accès aux différentes pages du Site marchand, le processus de Commande, ou de tous services postérieurs. Le Voyage à Nantes ne garantit pas que le Site marchand sera exempté d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site marchand fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés. Le Voyage à Nantes n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers. Le Voyage à Nantes attire Votre attention sur les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. A cet égard, Vous êtes tenus de vérifier que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement ;
- La responsabilité du Voyage à Nantes ne pourra être engagée pour quelque dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité, etc.) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site marchand.

Le Voyage à Nantes, propriétaire du Site marchand, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France.

Le Voyage à Nantes n'est pas responsable des pertes commerciales (y compris les pertes de profits, de revenus, de contrats, d'économies anticipées, de données, de produits ou de dépenses gaspillées) qui pourraient résulter de l'utilisation du Site marchand.

#### 10.1.2- Pour les Prestations

Le Voyage à Nantes est responsable de plein droit à l'égard des Bénéficiaires de la bonne exécution des Prestations, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par un Partenaire, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, Le Voyage à Nantes peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations est imputable soit à Votre fait, soit au fait du Bénéficiaire, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations, soit à un cas de force majeure.

Le Voyage à Nantes ne peut être tenu responsable des dommages matériels (tels que par exemples les pertes, vols ou détériorations de matériel), immatériels et/ou corporels qui seraient éventuellement subis par le Bénéficiaire et qui résulteraient du propre fait de ce dernier, du fait d'un cas de force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation et au déroulement des Prestations.

**Il est par ailleurs expressément rappelé au Client que les Bénéficiaires pourront éventuellement bénéficier de la protection prévue par le II 1° de l'article L. 211-18 du code du tourisme. Dans ce cadre, Le Voyage à Nantes dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les fonds reçus pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.**

Dans l'hypothèse où Vous ou un Bénéficiaire rencontreriez(ait) une difficulté ne relevant pas d'un manquement ou de la responsabilité du Voyage à Nantes à ses obligations en vertu des présentes, Le Voyage à Nantes fera son possible pour Vous (lui) apporter son assistance.

## **10.2 – Assurance et responsabilité du Client et des Bénéficiaires**

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations proposées.

Le Voyage à Nantes ne propose notamment pas d'assurance-annulation. Le Client et/ou le Bénéficiaire est ainsi invité à se rapprocher de tout organisme habilité aux fins de souscrire une assurance-annulation s'il souhaite en bénéficier.

**Le Client et chacun des Bénéficiaires sont responsables et garantissent Le Voyage à Nantes de tous les dommages survenant de leur propre fait (dommages matériels et dommages causés au tiers notamment). Le Client et chacun des bénéficiaires sont invités à souscrire un contrat d'assurance, notamment une assurance de responsabilité civile et dommages, couvrant les conséquences de leurs faits et/ou activités.**

**Il est par ailleurs expressément rappelé au Client que les Bénéficiaires pourront éventuellement bénéficier de la protection prévue par le II 1° de l'article L. 211-18 du code du tourisme. Avant d'effectuer toute Commande, le Client s'engage à s'assurer qu'il dispose de la protection susmentionnée.**

## **ARTICLE 11 – PREUVE – CONSERVATION - ARCHIVAGE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Voyage à Nantes, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Le Voyage à Nantes constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Le Voyage à Nantes dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

L'archivage des Commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fiable, conformément à l'article 1379 du code civil.

Par ailleurs, pour satisfaire aux obligations fiscales et légales, une copie papier et informatique de chaque facture sera conservée dix (10) ans par Le Voyage à Nantes.

## **ARTICLE 12 – PRIX**

### **12.1 - Dispositions générales**

Les descriptifs des Prestations présentées sur le Site marchand, le bon de commande et/ou sur les supports de communication précisent, pour chaque Prestation, les éléments inclus dans le prix.

Les prix sont indiqués en euros.

Les prix des Contremarques sont généralement entendus nets, toutes taxes comprises (sauf en ce qui concerne les Contrats intracommunautaires avec justificatif approprié), hors frais de commande, de livraison ou de location éventuels.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Le Voyage à Nantes ne peut être tenu pour responsable, et plus généralement toute prestation non expressément précisée sur la Contremarque et/ou le récapitulatif de la Commande.

## **12.2 - Modifications du prix**

Les prix des Contremarques ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur.

Le Voyage à Nantes se réserve le droit de modifier les prix à tout moment jusqu'à la passation de Votre Commande sous réserve de Vous informer du prix des Contremarques au plus tard avant que Vous n'effectuez Votre Commande.

## **ARTICLE 13 – MODALITES DE REGLEMENT**

### **13.1- Dispositions générales :**

Le paiement de l'intégralité de la Commande se fait en une seule fois, quelles que soient les Contremarques y figurant.

Tous les règlements devront être effectués en euros.

Les paiements s'effectuent :

- pour les Commandes effectuées sur le Site marchand : par carte bancaire, au moment de la passation de la Commande ou en différé par chèques, par virement ou par mandat administratif ;
- pour les Commandes effectuées par courrier électronique : en différé par chèques de banque, par virement ou par mandat administratif.

Le solde dû en cas de paiement différé doit être réglé par le Client, dans les 30 jours calendaires à compter de la réception par le Client de la facture envoyée par Le Voyage à Nantes par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par dérogation à ce qui est susmentionné, pour les Commandes effectuées par le biais du Site marchand, constituées uniquement de Contremarques Machines de l'île et/ou Château des ducs de Bretagne, à l'exclusion du Pass Nantes, le solde dû en cas de paiement différé doit être réglé par le Client dans les 30 jours calendaires à compter de la réception par le Client de la confirmation de la Commande indiquant le numéro de Commande et permettant d'accéder aux Contremarques et/ou au récapitulatif de la commande, ainsi qu'à la facture, sur le *compte client*.

### **13.2- Sécurité de la transaction :**

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées sur le Site marchand et lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec votre Commande sont analysées automatiquement par la société Ingenico afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

C'est pourquoi nous sommes susceptibles de vous demander, par courrier électronique, de justifier votre identité et votre domicile, ceci dans le but de Vous protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, nous vous garantissons une meilleure sécurité, en nous assurant que vous êtes bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Dans le cas des Commandes par chèque, un justificatif correspondant au porteur du chèque pourra également vous être demandé, toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

### **13.3- Paiement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard/ American Express acceptées en France) :**

Sans préjudice pour le Client d'annuler la Commande dans les conditions prévues aux présentes, l'ordre de paiement effectué par carte bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client, sera débité au moment de la finalisation de la procédure de paiement.

Le Client garantit au Voyage de Nantes qu'il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la commande et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa Commande.

La Société Ingenico est le destinataire pour le compte du Voyage à Nantes des données en rapport avec la commande. La non-transmission des données en rapport avec la Commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

Par ailleurs, Le Voyage à Nantes utilise les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments de la société Ingenico. Lors de la transaction de règlement par carte bancaire, le Client sera directement et automatiquement connecté au serveur de la société Ingenico. Les données bancaires du Client, protégées par cryptage SSL (Secure Socket Layer), ne transiteront pas, et ne seront donc pas conservées par les systèmes informatiques du Voyage à Nantes.

Lors du traitement de l'opération de paiement par les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments, l'établissement bancaire du Client vérifie l'identité du porteur de la carte bancaire avant de valider la transaction. Ce service est proposé au Client par son établissement de crédit. Le procédé d'authentification à suivre est propre à chaque

banque (date de naissance, code reçu par sms, par courrier électronique, etc.), aussi le Client est invité à vérifier au préalable, le fonctionnement de sa carte bancaire avec ce système en prenant conseil auprès de son établissement bancaire. En cas d'impossibilité de valider le procédé d'authentification ou trois échecs d'authentification, le système redirigera le Client vers un autre moyen de règlement.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sur le Site sera annulé.

La survenance d'un impayé, au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription au sein d'un fichier incident de paiement, mis en œuvre par Ingenico, des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

#### **13.4- Paiement par chèque :**

Le chèque doit être établi, à l'ordre de Voyage à Nantes, en règlement du montant toutes taxes comprises de la Commande au dos duquel est noté le numéro d'un justificatif d'identité du Client.

#### **13.5- Paiement par virement :**

Le virement doit être effectué au crédit du compte IBAN FR76 1444 5004 0008 0014 8170 223 du Voyage à Nantes, en règlement du montant toutes taxes comprises de la Commande.

Sur l'extrait de compte, le Client devra porter en objet de son virement le nom de l'entité ainsi que le numéro de la Commande communiqué par Le Voyage à Nantes lors de la confirmation de la Commande et en informer le Service Groupes dont les coordonnées figurent à l'article 2 et le Service Comptabilité du Voyage à Nantes à l'adresse [compta@ivan.fr](mailto:compta@ivan.fr).

#### **13.6- Paiement par mandat administratif :**

Le bon de commande doit être adressé au Voyage à Nantes par courrier électronique ou postal, ou par fax aux coordonnées indiquées à l'article 2.

#### **13.7 - Facturation :**

Pour toute Commande effectuée par le biais du Site marchand, après avoir effectué Votre Commande dans les conditions prévues à l'article 6.2 des présentes, la facture électronique et le détail de Votre Commande Vous est à tout moment accessible sur Votre *compte client*. Vous pouvez ainsi télécharger ladite facture électronique pour impression.

A l'exception des Commandes effectuées par le biais du Site marchand, constituées uniquement de Contremarques Machines de l'île et/ou Château des ducs de Bretagne (à l'exclusion du Pass Nantes), Le Voyage à Nantes Vous adresse Votre facture par courrier postal recommandé avec accusé de réception.

#### **13.8 – Retard de paiement :**

Après avoir effectué Votre Commande dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes, Vous recevez une confirmation de Commande du Voyage à Nantes vous informant que Votre Commande doit être réglée au plus tard trente (30) jours à compter de la réception de la facture.

Dans le cas où Le Voyage à Nantes ne recevrait pas le règlement dans le délai susmentionné, le montant de la Prestation sera majoré de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, sur simple constat de l'absence de paiement.

#### **13.9- Conditions de remboursement**

Sauf indication contraire communiquée par le Voyage à Nantes, lorsqu'un remboursement est dû par le Voyage à Nantes celui-ci est effectué par carte bancaire, chèque ou virement, en fonction du moyen de paiement ayant été utilisé lors de la Commande.

### **ARTICLE 14 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du Contrat doivent être introduites au plus vite auprès du Voyage à Nantes de manière à ce qu'une solution puisse être recherchée aussitôt.

Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée au Voyage de Nantes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les vingt (20) jours calendaires suivants la fin d'exécution de la Prestation, aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Les réclamations doivent être adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception au Voyage à Nantes.

La réclamation devra préciser le détail de Votre insatisfaction, la date de la Prestation et le numéro du Devis.

Vous devez respecter le caractère personnel et confidentiel attaché à toute correspondance.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires suivant l'envoi de votre réclamation, et conformément aux articles L. 612-1 et suivants et L. 616-1 du code de la consommation, les Bénéficiaires ont la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

La renonciation par le Client et/ou le Bénéficiaire à une ou plusieurs Prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par Le Voyage à Nantes.

## **ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE**

Les Parties ne sont pas tenues pour responsables et ne sont pas réputées avoir manqué à leurs obligations en cas d'événements de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et notamment la guerre, l'insurrection, les actes de terrorisme, l'embargo, des conditions climatiques imprévisibles et disproportionnées, etc.

Il y a force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil, lorsqu'un événement échappant au contrôle d'une des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion de la convention et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par ladite Partie.

En tout état de cause, l'inexécution totale ou partielle des Prestations, du fait d'un cas de force majeure, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt.

## **ARTICLE 16 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (CNIL)**

Dans le cadre de la vente des Contremarques, Le Voyage à Nantes est amené à recueillir des données personnelles Vous concernant (notamment nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, e-mail, etc.).

Pour connaître la façon dont Le Voyage à Nantes, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données à caractère personnel, des droits dont vous disposez ainsi que des modalités de leur exercice, veuillez consulter la [Politique de Données personnelles du Voyage à Nantes](#).

## **ARTICLE 17 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Voyage à Nantes ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Sites Internet qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès aux Sites marchand et/ou aux Sites Internet ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs auxdits Sites Internet, qui restent la propriété exclusive du Voyage à Nantes ou de ses Partenaires.

Les éléments accessibles sur lesdits Sites, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que Le Voyage à Nantes ou ses Partenaires détiennent.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales de Vente, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des Sites Internet sans l'autorisation écrite préalable du Voyage à Nantes. Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément des Sites Internet, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par Le Voyage à Nantes, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie des Sites Internet pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle desdits Sites à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie desdits Sites est interdite sans autorisation préalable et écrite du Voyage

à Nantes.

Cet accord ne constituera en aucun cas une convention implicite d'affiliation.

#### **ARTICLE 18 - CESSION**

Le Client ne peut pas céder son contrat à un tiers sans l'accord écrit du Voyage à Nantes.

#### **ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable préalable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions compétentes de Nantes.

#### **ARTICLE 20 – DIVERS**

Le fait que Le Voyage à Nantes ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle 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.