

CONDITIONS GENERALES DE VENTE OFFICE DE TOURISME DE SAINTES ET DE LA SAINTONGE

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme de Saintes et de la Saintonge, établissement public industriel et commercial, inscrit sous le numéro SIRET 853 112 985 00025 ayant son siège social 2 avenue Gambetta - 17100 Saintes, Téléphone : 05.46.74.23.82 / 05.46.74.76.84

Adresse mail : reservations@saintes-tourisme.fr - accueil@saintes-tourisme.fr

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM017190004

Garant financier : Groupama Assurance-Crédit, 8-10 Rue d'Astorg - 75008 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Allianz IARD, 87 Rue de Richelieu - 75002 Paris.

Garanties couvertes par l'assureur : dommages causés aux clients dans le cadre d'opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages, séjours, services liés à l'accueil touristique ou à l'occasion de voyages ou de séjours, opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, organisation de congrès ou manifestations apparentées, location de meublés pour le compte d'autrui, location de places de spectacles.

Plafond de garantie tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus : 1.000.000 € par année d'assurance.

Ci-après dénommé « l'Office de tourisme »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*). La vente de billets est régie par les conditions

particulières de vente annexées aux présentes conditions générales de vente et complètent et/ou dérogent aux conditions générales de vente.

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 et L.211-2 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme : <https://www.saintes-tourisme.fr>

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Billetterie : prestation ponctuelle vendue le cas échéant pour une date et une heure précise (activités, spectacles, visites...).

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 221-1 du code de la consommation).

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services vendues par l'Office de tourisme, réalisées par lui ou par un prestataire.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet, au comptoir ou à distance.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

Article 4 - Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Les prix comprennent toutes les prestations indiquées dans le descriptif de chaque séjour, excursion, circuit ou activité (spectacles...). Les prix sont valables dans la limite du délai indiqué sur l'offre commerciale le cas échéant.

Plus généralement, toute charge non incluse sera spécifiée dans le contrat de réservation.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, les modes de paiement acceptés pouvant varier selon le canal de réservation suivi, comme indiqué à l'article 6 des présentes conditions de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par chèque bancaire,
- c. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- d. par espèces,
- e. par chèque vacances

Article 4.3 Délais de paiement

Sauf disposition contraire au contrat de réservation, un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le contrat est versé en même temps que la signature du contrat de réservation.

Dans le cas où le Client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, l'Office de tourisme se réserve le droit de ne pas prendre en compte la réservation.

Le Client devra verser à l'Office de tourisme le solde au plus tard 15 jours avant le début de la prestation (30 jours en cas de réservation portant sur ou comprenant un hébergement).

Pour les réservations tardives (moins de 15 jours ou moins de 30 jours en cas de réservation portant sur ou comprenant un hébergement) avant le début de la prestation, la totalité du prix sera exigible dès la réservation.

Article 5 – Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 6 – Réservations et vente

Article 6.1 Vente en ligne

La vente en ligne n'est proposée que concernant la billetterie (voir conditions particulières de vente billetterie).

Article 6.2 Réservations à distance hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

Le Client peut solliciter l'émission d'une présentation d'offre commerciale lorsqu'il envisage de réserver une prestation.

Cette offre commerciale, non contractuelle, lui est alors communiquée.

Le Client qui souhaite effectuer une réservation ferme en informe l'Office de tourisme, qui lui adresse par courriel ou par courrier un contrat de réservation avec option, ainsi que les présentes conditions générales de vente et le formulaire d'information standard.

La proposition de contrat avec option possède une limite de validité, au-delà de laquelle elle n'est plus valable : le Client doit alors solliciter l'émission d'un nouveau contrat, dont les conditions pourront différer du premier.

Pour valider sa réservation, le Client ou, s'il s'agit d'un groupe, le représentant du groupe, doit retourner l'ensemble de ces documents paraphés et signés à l'Office de tourisme, gardant une copie pour lui, accompagnés d'un chèque d'acompte ou d'un virement correspondant à 30% du montant total de la prestation ou de la totalité du montant de la prestation si la réservation a lieu moins de 15 jours (ou moins de 30 jours en cas de réservation portant sur ou comprenant un hébergement) avant le début des prestations, sauf disposition contraire prévue au contrat.

A réception des documents, l'Office de tourisme en accuse bonne réception au Client par courriel dans les plus brefs délais et la réservation est confirmée.

Le Client doit informer l'Office de tourisme de toute modification de son effectif au plus tard 15 jours avant le début des prestations.

La totalité du solde est à régler 15 jours avant l'arrivée du Client (30 jours en cas de réservation portant sur ou comprenant un hébergement).

A réception du solde, ou 7 à 10 jours avant l'arrivée du Client, l'Office de tourisme adresse alors les bons d'échange pour la ou les prestations réservées, que le Client remet aux prestataires à son arrivée.

Article 6.3 Réservations en présence du Client et de l'Office de tourisme :

Les réservations en présence du Client à l'Office de tourisme se déroulent de la façon suivante :

Le Client sélectionne et détermine la prestation demandée.

Après avoir pu consulter les conditions générales de vente, le contrat de réservation et le formulaire d'information, le Client ou, s'il s'agit d'un groupe, le représentant du groupe, signe le contrat de réservation et procède au paiement de l'acompte ou de la totalité de la prestation, selon la nature de cette dernière. La copie du contrat, les conditions générales de vente et le formulaire sont adressés au Client par courriel ou remis directement en version papier selon son choix.

Si le Client nécessite un temps de réflexion, il peut sans avoir signé son contrat suivre le processus de réservation à distance prévu à l'article 6.2.

Article 7 – Absence de droit de rétractation pour la vente à distance

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation.

Le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 8 – Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de l'Office

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure

et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Les demandes de modification de réservations doivent être effectuées par écrit. Seules sont réputées acceptées les modifications acceptées par écrit par l'Office de tourisme (aucune correction portée directement par le Client ne sera prise en compte). Tout changement de date de séjour ou de prestation demandé par le Client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande. Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par l'Office ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans le bon d'échange, sauf accord de l'Office de tourisme, aucun remboursement ne sera effectué et seront facturés les prix correspondant aux prix prévus au contrat, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de l'Office de tourisme entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

Article 9 - Résolution du contrat

Article 9.1. Résolution du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de rompre le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résolution soit valable, il doit en informer l'Office de tourisme par email ou par courrier.

L'Office de tourisme pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- entre 15 et 8 jours avant le début de la prestation : 30 % du prix total
- entre 7 et 5 jours avant le début de la prestation : 60% du prix total
- moins de 4 jours avant le début de la prestation : 100% du prix total restera dû à l'Office de tourisme.

Si le Client ne se manifeste pas dans les 24 heures suivant la date d'arrivée prévue au contrat, celui-ci devient nul et l'Office du pourra disposer des places réservées.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au

remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résolution du contrat par l'Office de tourisme

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (par exemple des conditions météorologiques défavorables empêchant l'exécution de la prestation). Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par tout écrit la résiliation du

contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 10 – Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de 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.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 11 – Garantie légale de conformité

Article 11.1. Principe

L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et L. 211-16 du code du tourisme.

Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, l'Office de tourisme peut être amené à collecter les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, âge, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, poids, taille, modalités de paiement.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de Tourisme
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients

- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.
- Envoi de la newsletter

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 5 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : <https://www.saintes-tourisme.fr/Politique-de-protection-des-donnees-personnelles> et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, à l'adresse courriel webmaster@saintes-tourisme.fr en précisant en objet « MES DONNEES » et en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues

étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 15 – Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Le Client peut solliciter un devis pour souscrire l'assurance annulation « Mondial Assistance » auprès de l'Office de tourisme au moment de l'édition du contrat.

Article 16 – Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme

Article 17.1 – Responsabilité de plein droit

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques fournies par un prestataire et contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 17.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-

intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 19 – Aide au voyageur

L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce, et notamment :

Il fournira des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire.

Il aidera le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

L'Office de tourisme peut être contactée au numéro-05 46 74 23 82 ou par email accueil@saintes-tourisme.fr.

Article 20 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Article 21 – Règlement des litiges

Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante dans un délai de 60 jours.

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Article 21.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur

exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 21.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 22 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre Office de tourisme ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme de Saintes et de la Saintonge a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS – mail : cautionvoyage@groupama-ac.fr – tel 01 49 31 30 78

si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

Conditions particulières de vente - Billetterie

Article 1 – Objet

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent de plein droit à la vente de billetterie réalisée par l'Office de tourisme, c'est-à-dire aux ventes de billets, ne constituant pas un forfait touristique. Elles dérogent et/ou complètent les conditions générales de vente.

Les présentes conditions particulières de vente sont applicables à tout Client bénéficiant d'un billet, ce dernier reconnaissant en avoir eu connaissance préalablement.

Article 2 – Prix et nombre de places

La vente de billets est réalisée, dans la limite des places disponibles, par secteur et par catégorie de prix. Les prix sont indiqués TTC, hors participation aux frais d'expédition.

Les acheteurs sont informés que, dans la limite des places disponibles et suivant les conditions et modalités particulières qui seront communiquées aux intéressés, certaines personnes peuvent bénéficier de la gratuité et/ou d'un tarif réduit le cas échéant.

Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros. L'Office se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Les billets demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

Lors d'un achat de places sur internet, il peut exister une quantité limitée par acheteur.

Article 4 – Emplacement

Certains billets peuvent correspondre à un emplacement (une place) sur le lieu de la manifestation. Tout acheteur ou bénéficiaire d'un billet est tenu d'occuper l'emplacement prévu sur le billet dont il est porteur.

Article 5 – Restrictions

Aucun billet ne sera délivré à une personne faisant l'objet d'une mesure administrative ou judiciaire d'interdiction de manifestation de tout ordre. L'accès au lieu de la manifestation sera refusé à tout porteur d'un billet qui, au jour de l'évènement, fera l'objet d'une mesure administrative ou judiciaire d'interdiction. Tout mineur de moins de 16 ans devra être accompagné et placé sous la responsabilité d'un adulte en possession d'un billet valable au même endroit sur le lieu de la manifestation.

Article 6 – Calendrier et horaires

Le calendrier et les horaires des manifestations spectacles et activités sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. En cas de difficulté rencontrée suite à la modification d'une date ou d'un horaire, le Client est invité à contacter l'accueil de l'Office de Tourisme.

Article 7 – Réservations

La vente de billet peut se faire en ligne sur le site de l'Office de tourisme à l'adresse : www.saintes-tourisme.fr ou au comptoir.

Article 7.1 – Vente en ligne

Le Client a la faculté de placer dans son panier électronique la ou les prestations souhaitées, après avoir consulté le descriptif de la prestation et son prix. Après avoir accepté les conditions générales et particulières de vente, le Client effectue son paiement par carte bancaire pour l'intégralité du prix de la prestation. La confirmation ainsi que le billet électronique ou à imprimer est envoyé par courriel au Client après encaissement.

Article 11 – Stipulations diverses

Article 11.1 Interdiction de revente des billets

Le fait de vendre ou de céder, ou de proposer à la vente ou à la cession, un ou plusieurs billets (notamment sur des sites Internet de vente), est formellement interdit et expose le contrevenant à l'une ou plusieurs des sanctions ou autre action civile ou pénale.

Il est notamment appelé qu'en vertu de l'article L. 313-6-2 du Code pénal : "Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la

cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive". En cas de contradiction entre les présentes CGV et le Règlement Intérieur du lieu de la manifestation, les CGV prévaudront sur le Règlement Intérieur du lieu de la manifestation pour les stipulations concernées. Toute sortie du lieu de la manifestation est définitive.

Article 11.2 – Respect des consignes

Le Client s'engage à respecter, à tout moment durant la prestation les mesures d'hygiène et de sécurité ainsi que la réglementation en vigueur.

Le Client accepte de se conformer aux directives du guide, de l'accompagnateur ou de l'organisateur.