

# Conditions générales de vente

## Prestations touristiques

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du Grand Périgueux, catégorie 1, établissement public industriel et commercial, inscrit sous le numéro SIRET 844 588 368 00036, ayant son siège social au 204 rue Laure Gatet, Niversac, St Laurent sur Manoire, 24330 Boulazac Isle Manoire.

Téléphone : 05 53 53 10 63

Adresse mail : contact@tourisme-grandperigueux.fr

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM024190002

Garant financier : Groupama, 5 rue du Centre, 93199 Noisy-le-Grand cedex

Assureur responsabilité civile professionnelle : Swisslife assurance, 7 rue Belgrand, 92682 Levallois-Perret

*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) »*).

#### 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 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.

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.

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. 121-16 du code de la consommation).

Billetterie : prestation ponctuelle vendue pour une date et une heure précise (représentations théâtrales, spectacles, visites...)

Groupe : rassemblement de clients réservant une offre de produits spécifiques. Un groupe se compose de minimum 20 personnes. Traitement spécifique au forfait pour les rassemblements de clients n'atteignant pas le minimum requis de 20 personnes.

Excursion en autocar : prestation ponctuelle vendue pour une date et une heure précise à la clientèle individuelle.

### 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 de l'office de tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

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, et avoir reçu le formulaire d'information type approprié le cas échéant.

### **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.

#### Groupe

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> 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 à l'égard des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants et le prix comprend les frais de dossier et les frais de système et de paiements notamment pour les achats via la vente en ligne (excursions et visites guidées).

Les prix des services offerts au travers de la vente en ligne sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des produits ainsi que sur la page de commande des produits, et hors frais spécifiques d'expédition.

Les frais liés au système de réservation sont les suivants :

0.39 € par billet vendu (sms inclus)

2% frais en pourcentage pour le traitement de paiement sur le montant brut de la réservation/du

billet (uniquement pour les paiements en ligne via des prestataires de services de paiement externes)

2% frais du système sur le montant brut de la réservation /du billet.

Le montant total dû par le Client est indiqué sur la page de confirmation de commande, avec la mention « confirmation de la commande ». Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, l'Office de Tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

Le prix 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.

Pour les prestations soumises à réductions, le client bénéficiant du tarif réduit, du tarif enfant ou toutes gratuités doit présenter un justificatif permettant d'attester du bénéfice de ce tarif, lors de l'achat sur site, ou dans le cadre d'une réservation nécessitant un envoi postal, un justificatif devra être adressé par courrier ou mail avant l'édition des billets. Pour les achats en ligne, le client devra présenter le justificatif le jour J de la prestation. Le client éligible à un tarif réduit, et qui a acheté un billet au tarif plein, ne peut prétendre au remboursement de la différence.

#### *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.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un

Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme. Pour la vente en ligne, les demandes de paiements sont instantanément vérifiées auprès de la banque du Client, aussi si celles-ci sont refusées la réservation ne sera pas confirmée.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- a. par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public,
- b. par virement (frais de virement à la charge du client),
- c. par espèces,
- d. par carte bancaire (obligatoire pour les achats et réservations en ligne),
- e. par chèque vacances, uniquement pour les prestations réalisées directement par l'Office de tourisme. Pas de rendu de monnaie. Ce moyen de paiement n'est pas disponible pour les achats en ligne.

### *Article 4.3 Délais de paiement*

#### Pour la billetterie d'événements ponctuels, visites guidées et excursions pour la clientèle individuelle

Les réservations des billetteries et des services touristiques s'effectuent en temps réel et en fonction des places disponibles, sur la base des contingents fournis, en amont, par les prestataires et producteurs desdites billetteries et services touristiques distribués par l'Office de tourisme.

L'intégralité du prix du billet doit être réglée au moment de la réservation.

Pour les commandes effectuées directement au guichet, les billets ou supports assimilés, sont remis directement, et en main propre, au client après paiement. Pour les prestations de visites guidées, excursions et dans une démarche de respect de l'environnement, il sera automatiquement proposé au Client l'envoi des billets par mail. En cas de refus, les billets seront édités.

Pour les commandes de billetterie d'événements ponctuels gérés par des tiers, effectuées par courrier, téléphone ou mail sur l'adresse

contact@tourisme-grandperigueux.fr, les billets ou supports assimilés seront transmis par courrier « lettre suivie » à réception du règlement par le client. Celui-ci devra dans ce cas-là s'acquitter des frais d'envoi en plus du prix des billets.

*Cas spécifique des préventes* : pour certaines billetteries (spectacles, concerts...) un service de réservation en prévente peut être proposé. Par ce système, le client ne réserve pas sa place mais s'engage à l'acquérir et à la payer auprès de l'Office de tourisme avant la représentation. Ce service n'est pas proposé pour les réservations de visites guidées.

**Cependant, le client s'engage à confirmer et à régler son billet au plus tard la veille de la prestation.** Une exception sera uniquement accordée pour le client nécessitant un déplacement important pour se rendre au lieu de la prestation, au jour et à l'heure indiqué. Dans ce cas et sauf mention particulière le client pourra s'acquitter de son règlement en lieu et place de la prestation. Dans tout autre cas, sans nouvelle du client le jour dit de la prestation, les billets seront réintégrés dans le contingent des ventes et l'option de réservation annulée aux torts du client.

#### Pour les prestations de groupes

Un acompte de 30 % du montant total à payer indiqué sur le devis et le contrat est versé en même temps que la signature du contrat de réservation.

Le client devra verser à l'office de tourisme le solde au plus tard 30 jours avant le début des prestations ou, dans le cas d'une prestation de moins de 24h, le client devra verser le solde au plus tard le jour de sa venue.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès la réservation (signature du contrat de réservation).

**Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, sa demande de réservation ne sera pas effectuée. Si le solde de la prestation n'est pas versé dans les délais requis, le client sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.**

### **Article 5 – Révision du prix**

#### Groupe :

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**

### ***Article 6.1 – Réservations de prestations groupes et individuelles autres que billetteries ponctuelles gérées par des tiers***

#### ***Article 6.1.1 Réservations à distance hors ligne***

##### Groupe :

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

Les prises de commande effectuées par le client se font par l'intermédiaire de la « validation de devis », c'est-à-dire l'acceptation par le client d'une ou plusieurs prestations présentées par l'Office, que le client doit adresser signée par courrier ou par courriel à l'office de tourisme.

A réception, l'Office de tourisme adresse au client, à l'adresse (postale ou courriel) qu'il a indiquée, le contrat de réservation accompagné des présentes conditions générales de vente et du formulaire type, ainsi que du détail de l'assurance facultative proposée par l'Office.

Le client doit ensuite retourner l'ensemble de ces documents signés et paraphés à l'Office de tourisme, accompagnés de son acompte 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 30 jours avant le début des prestations.

A réception des documents signés, l'Office de tourisme en accuse bonne réception au client et la réservation est confirmée. Le client reçoit une facture d'acompte « acquittée ».

A réception du solde, l'office de tourisme adresse les bons d'échange pour la ou les prestations réservées, que le client remet aux prestataires pendant son séjour.

Pour les prestations de moins de 24h, le solde sera versé le jour de l'arrivée.

Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'Office de Tourisme du Grand Périgueux au 05 53 53 10 63 ou, le cas échéant, directement le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre d'un retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

##### Individuel :

Pour les réservations de prestations individuelles, la réservation à distance (mail, courrier, téléphone, chat...) se finalisera forcément par un achat en ligne. Soit le Client devra nous communiquer ses coordonnées bancaires ou sinon nous donner une adresse mail valide à laquelle il recevra un lien (valide de 24h à 36h) lui permettant d'accéder à une plateforme sécurisée pour finaliser son paiement

par carte bancaire. Les billets et reçu de l'achat seront transmis par mail uniquement.

### *Article 6.1.2 Réservations à distance en ligne*

#### Individuel :

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées sur le site internet de l'Office de tourisme (<https://www.tourisme-grandperigueux.fr/>), ou sur les places de marché disponibles (Google things to do, Tiqets, Get your guide, Viator) le processus de réservation est le suivant :

Le Client se connecte au site et sélectionne parmi les prestations proposées, celles qu'il souhaite réserver, via les liens ou boutons dédiés. Il sélectionne la date et l'horaire de sa prestation et ensuite les tarifs proposés. Il place dans le panier les billets souhaités, en s'assurant qu'ils répondent à ses besoins et qu'il respecte les conditions précisées pour les acquérir. Il peut ensuite renseigner un code promotionnel avant de finaliser sa commande.

Pour pouvoir procéder à la réservation définitive, le Client doit accéder à son panier, en indiquant ses coordonnées et son identité : prénom, nom, email, numéro de téléphone, code postal, date de naissance. Si le Client est détenteur d'un Pass Tourisme Grand Périgueux il devra renseigner le numéro de son Pass, sinon il faudra mentionner dans le champ de saisie : Pas de pass. Les données collectées peuvent varier en fonction du type de prestation réservée.

Après validation des conditions générales de vente et après s'être assuré que les coordonnées indiquées sont correctes, le Client peut valider définitivement son panier et procéder au paiement.

Après paiement, un email de validation est envoyé auquel sont joints le ou les billets électroniques correspondant aux prestations réservées, ainsi que le reçu de paiement. Ces éléments peuvent être téléchargés, il est toutefois conseillé dans une démarche de respect de l'environnement de ne pas imprimer vos billets. Ces derniers seront vérifiés via le QR code et/ou le code barre présent sur les billets à présenter.

L'attention du Client est attirée sur le fait que toutes les prestations proposées par l'Office de tourisme ne peuvent pas être réservées en ligne.

### *Article 6.1.3 Réservations en présence du client et de l'office de tourisme*

#### Groupe :

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées au comptoir de l'office de tourisme, le processus de réservation est le suivant :

Les prises de commande effectuées par le client se font par l'intermédiaire de la « validation de devis » que le client doit signer.

L'Office de tourisme édite le contrat de réservation accompagné des présentes conditions générales de vente et du formulaire type ainsi que du détail de l'assurance facultative.

Le client signe et paraphe l'ensemble de ces documents signés à l'Office de tourisme, accompagnés de son acompte 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 30 jours avant le début des prestations.

L'Office de tourisme en accuse bonne réception au client et la réservation est confirmée.

A réception du solde, l'office de tourisme adresse les bons d'échange pour la ou les prestations réservées, que le client remet aux prestataires pendant son séjour.

#### Individuel :

Pour les prestations individuelles, type visite guidée, excursion, la réservation nécessite de renseigner les coordonnées du Client : nom, prénom, email, numéro de téléphone, code postal, N° de pass tourisme Grand Périgueux, si le Client en possède un, sinon pas de PASS. Le Client pourra ensuite régler par espèces, chèque à l'ordre du trésor public, carte bancaire ou chèque-vacances (pas de rendu de monnaie). Il recevra les billets par mail mais ces derniers pourront être imprimés si le Client le demande expressément, sinon les billets dématérialisés sont préconisés dans une démarche de respect de l'environnement. Les réservations s'effectuent via le logiciel de vente en ligne.

### **Article 6.2 – Réservations de prestations « billetterie » ponctuelle gérée par des tiers**

Les réservations des billetteries et des services touristiques s'effectuent en temps réel et en fonction des places disponibles, sur la base des contingents fournis, en amont, par les prestataires et producteurs desdites billetteries et services touristiques distribués par l'Office de tourisme.

Pour les commandes effectuées directement au guichet, les billets ou supports assimilés, sont remis directement, et en main propre, au client.

Pour les commandes effectuées par courrier, téléphone ou mail sur l'adresse contact@tourisme-grandperigueux.fr, les billets ou supports assimilés seront transmis par courrier « lettre suivie » à réception du règlement par le client. Celui-ci devra dans ce cas-là s'acquitter des frais d'envois en plus du prix des billets.

*Cas spécifique des préventes* : pour certaines billetteries un service de réservation en prévente peut être proposé. **Cependant, le client s'engage à confirmer et à régler son billet au plus tard la veille de la prestation.** Une exception sera uniquement accordée pour le client nécessitant un déplacement important pour se rendre au lieu de la prestation, au jour et à l'heure indiqué. Dans ce cas et sauf mention particulière le client pourra s'acquitter de son règlement en lieu et place de la prestation. Dans tout autre cas, sans nouvelle du client le jour dit de la prestation, les billets seront réintégrés dans le contingent des ventes.

Les billets et/ou supports assimilés sont valables pour les événements et les activités qui les concernent, à la date et à l'heure du début de consommation, et enfin aux conditions figurant dans les supports de communication, propres aux billetteries et aux services touristiques, mis à la disposition du client.

Les prestations proposées ont lieu aux dates et heures mentionnées. (Il est conseillé au participant d'arriver une dizaine de minutes avant l'heure définie). Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée des prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, la totalité du prix sera retenu.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction du billet et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

En cas de non-respect de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, le billet sera considéré comme non valable.

## **Article 7 – Absence de droit de rétractation**

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 et indique que 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 ; d'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*

##### Groupe :

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 la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, 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.

##### Individuel :

Les billets achetés et réglés pour les visites guidées et excursions ne peuvent être modifiés que pour une prestation exactement similaire, à une autre date et autre horaire en fonction des disponibilités restantes, le jour de la demande de modification du client et ceci à plus de 2 jours de la prestation pour les excursions. Aucune modification ne sera possible à moins de 2 jours de la prestation.

Aucune modification sur des billets achetés et réglés ne sera effectuée pour des éventuelles erreurs de saisie informatique sur le contingent du nombre de participants ou erreur sur le type de prestation réservée. Ces modifications rentrent dans le cadre de la résiliation du contrat par le client conformément aux conditions d'annulation définies à l'article 9.1.

#### **Article 9 – Résiliation du contrat**

##### *Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client*

##### Groupe :

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par email ou par courrier.

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

- plus de 30 jours avant le début de la prestation : conservation de l'acompte versé,

- entre 29 et 21 jours avant le début de la prestation : 30% du prix total de la prestation,

- entre 20 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation,

- entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75% du prix total de la prestation,

- moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de tourisme.

En cas d'interruption du séjour du fait du client, de non-présentation ou de départ anticipé du client, aucun remboursement ne sera effectué.

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.

##### Individuel (visites guidées)

Toute annulation doit être notifiée soit par mail à l'adresse [contact@tourisme-grandperigueux.fr](mailto:contact@tourisme-grandperigueux.fr) en

indiquant les références de la prestation, soit en contactant directement l'Office de tourisme au 05 53 53 10 63.

Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue par l'Office de Tourisme sera la suivante :

- A plus de 2 jours avant le début de la prestation : l'Office de tourisme remboursera la totalité des sommes engagées, moins une retenue de 1 € pour les frais de système de réservation, décrits à l'article 4.1
- A moins de 2 jours ou en cas de non présentation aucun remboursement ne sera effectué.

Cas spécifique à moins de 2 jours de la prestation :

A titre exceptionnel et sur présentation de justificatif l'Office de tourisme pourra effectuer un remboursement pour les visites guidées uniquement organisées par l'Office de tourisme dans les cas suivants :

- Maladie sur présentation d'un justificatif médical daté de moins de 5 jours avant la date dite de la prestation et libellé au nom de l'acheteur de la prestation
- Grève impactant les réseaux de transports en commun et l'éducation nationale

L'Office de tourisme remboursera alors la totalité des sommes engagées, moins une retenue de 1 € pour les frais de système de réservation, décrits à l'article 4.1.

Sauf catastrophe naturelle, les événements climatiques (pluie, vent, chaleur...) ne constituent pas un motif valable d'annulation.

Les prestations gagnées dans le cadre de jeux concours ou opérations de promotions ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Les remboursements seront effectués par chèque ou via la plateforme de paiement en ligne Stripe, virement bancaire, en fonction du mode de règlement du client au moment de l'achat de la prestation.

#### Excursions en autocar

Annulation du fait du client : toute annulation doit être notifiée à l'Office de Tourisme Intercommunal du Grand Périgueux dans les délais les plus brefs et confirmée par lettre recommandée avec accusé de

réception. La date de ce document est le seul élément pris en compte pour l'annulation définitive. Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue par l'Office de Tourisme Intercommunal du Grand Périgueux sera la suivante : à plus de 2 jours avant le début de la prestation : l'Office de Tourisme remboursera la totalité des sommes engagées; moins de 2 jours ou en cas de non présentation : aucun remboursement ne sera effectué

NB : En cas de non consommation d'une ou plusieurs composantes de la prestation, le client ne pourra prétendre à quelque dédommagement que ce soit.

#### Billetterie gérée par des tiers

Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés même en cas de perte ou de vol. Remboursement uniquement si annulation du fait de l'organisateur.

#### *Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme*

##### Groupe :

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. 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. 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.

**Dispositions particulières concernant la visite des toits de la cathédrale Saint-Front** : selon les conditions météorologiques, vigilances, alertes, confirmées par la préfecture de la Dordogne qui ne permettraient pas de garantir la sécurité du client, l'Office de tourisme se réserve le droit d'annuler la prestation. Dans ce cas l'Office de tourisme restitue la totalité des sommes versées correspondantes et propose éventuellement un report. Les remboursements seront effectués par chèque ou via la plateforme de paiement en ligne Stripe, virement bancaire, en fonction du mode de règlement du client au moment de l'achat de la prestation.

## **Article 10 – Cession du contrat**

Groupe :

### *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 des articles 1641 et suivants du code civil.

### *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 8 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.

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 collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, date de naissance, particularités notées au contrat, modalités de paiement et numéro de carte bancaire en cas de paiement en ligne. Les données peuvent varier en fonction du type de prestation réservée.

#### *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. Seuls les noms – prénoms et, occasionnellement, numéros de téléphone sont transmis, de même que le nom du groupe.
- 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.

#### *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 notamment le partenaire chargé des paiements en ligne 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 6 mois à compter de leur collecte

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 ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : [www.tourisme-grandperigueux.fr/mentions-legales/](http://www.tourisme-grandperigueux.fr/mentions-legales/) 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, Mme Alice Freylon à l'adresse courriel : [a.freylon@grandperigueux.fr](mailto:a.freylon@grandperigueux.fr) 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 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, ainsi que de son assurance villégiature pour les locations saisonnières.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations.

L'office de tourisme propose à ses clients « Groupe » la possibilité de souscrire une assurance annulation / interruption de séjour auprès de la MAPFRE. Le coût de cette assurance est de 1,85% du montant du voyage avec un minimum de 7,35 € par personne. La souscription à cette assurance s'entend pour l'ensemble du groupe. Elle doit être souscrite au moment de l'établissement du contrat et la liste des participants au voyage devra être transmise à l'office de tourisme au plus tard 30 jours avant le début de la prestation.

#### **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 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**

Tous les événements qui créent 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.

## **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.

L'accès aux toits de la cathédrale Saint-Front n'est possible que pour les enfants à partir de 8 ans, accompagné d'un adulte pour des raisons de sécurité.

## **Article 21 – Règlement des litiges**

### *Article 21.1. Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. 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.

#### *Article 21.3. 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 21.4. 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 21.5. 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 du Grand Périgueux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama, 5 rue du Centre, 93199 Noisy-le-Grand cedex.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et non numéro de téléphone) 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/affichCo deArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTIO00036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCo deArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTIO00036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].