

# Conditions générales de vente

## Prestations touristiques

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme Intercommunal du Pays de Gex, établissement public industriel et commercial, numéro SIRET 73783232400018, ayant son siège social au 135 rue de Genève, 01170 Gex.

Téléphone : 04 50 28 09 16

Adresse mail : contact@paysdegex-tourisme.com / commercial@paysdegex-tourisme.com

Représenté par son Directeur

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM001180003

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox europe underwriting limited, 19 rue Louis le Grand, 75002 paris, France.

*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) »*), à l'exception de la vente des produits boutique objet de conditions particulières 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 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).

### Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations vendues par l'Office de tourisme.

L'Office de Tourisme du Pays de Gex assure la réservation et la vente de tout type de prestations de loisirs et services touristiques dans ou profitant à sa zone de compétence.

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

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui s'appliquent à défaut de conditions particulières propres à chaque prestataire et communiquées au client, elles-mêmes étant subsidiaires au 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 1<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

## **Article 4 - Prix**

### *Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, 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'une location saisonnière. Ces frais ou prestations supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix définitif.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix définitif, sauf proposition en ce sens dans le cadre de certaines prestations de billetterie.

### *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.

Le client dispose de plusieurs moyens de paiement parmi les suivants :

- a. Par carte bancaire (notamment carte bleue, carte Visa,

Eurocard/Mastercard).

- b. Par espèces
- c. Par chèque bancaire à l'ordre de la régie de recettes OTI Pays de Gex
- d. Par virement bancaire (frais de virement à la charge du client)

## **Article 4.3 Délais de paiement**

Le prix est payable selon l'échéancier figurant aux présentes conditions générales de vente ou au contrat, qui varie selon les prestations choisies. Il est précisé que l'échéancier figurant au contrat prime sur celui des présentes conditions générales de vente s'il est différent.

Selon les hébergements, un acompte peut être demandé à la réservation et un échéancier présenté, pour d'autres l'intégralité du paiement sera versé à la réservation.

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte et/ou du solde dans les délais requis, il sera réputé avoir annulé sa réservation à la date limite demandée pour le paiement de l'acompte ou du solde non réglé, donnant lieu aux retenues prévues à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

## **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 ; ou

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, sursupport 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 en ligne*

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant. Les prestations d'hébergement et la billetterie pour certaines activités peuvent exclusivement être réalisées en ligne.

Le client parcourt le site internet de l'Office de tourisme à l'adresse <https://www.paysdegex-montsjura.com> et choisit la prestation qu'il souhaite réserver.

### **Hébergements**

Le client choisit le type d'hébergement et éventuellement la localisation, puis il recherche les disponibilités selon la période souhaitée et le nombre de personnes. Le client choisit l'établissement puis clique sur réserver et clique sur « ajouter au panier » (étape 1).

Le client a la possibilité de continuer ses achats pour ajouter une prestation supplémentaire ou de finaliser sa réservation.

Il est demandé au client de s'identifier en complétant les 5 champs suivants : civilité, nom, prénom, numéro de portable, courriel (étape 2) puis de passer au règlement (étape 3).

Une confirmation de paiement et de réservation de la prestation est envoyée par courrier électronique au client (étape 4).

Animaux : l'Utilisateur doit vérifier avant toute

réservation s'il peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique, et le cas échéant, vérifier si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par l'Utilisateur, le prestataire pourra refuser le séjour, sans remboursement.

### **Billetterie**

Il convient de choisir la date de la prestation à l'aide du menu déroulant, de lancer la recherche de disponibilités, de choisir le créneau horaire dans le menu déroulant s'il y en a plusieurs, de choisir le nombre de personnes pour la prestation souhaitée et de l'ajouter au panier (étape 1).

Le client a la possibilité de continuer ses achats pour ajouter une prestation supplémentaire ou de finaliser sa réservation.

Il est demandé au client de s'identifier en complétant les 5 champs suivants : civilité, nom, prénom, numéro de portable, courriel (étape 2) puis de passer au règlement (étape 3).

Une confirmation de paiement et de réservation de la prestation est envoyée par courrier électronique au client (étape 4).

### *Article 6.2 Réservations à distance hors ligne*

La réservation à distance hors ligne n'est possible pour les prestations non payantes.

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

Le client peut contacter l'Office de tourisme par téléphone, par courriel ou par courrier, afin de réserver une ou des prestations.

### *Article 6.3 Réservations au comptoir*

Dans le cas d'une réservation au comptoir, le conseiller en séjour se connecte en présence du client à la plateforme de réservation appropriée en étudiant avec le client ses souhaits et les disponibilités.

Le conseiller en séjour réalise la réservation sur la plateforme après avoir renseigné les coordonnées et moyens de contact du client (civilité, nom, prénom, numéro de portable, courriel). Une fois la prestation réservée, le conseiller en séjour encaisse la prestation. Il imprime le bon et le délivre au client ou il lui envoie par courriel.

#### *Article 6.4 Modalités d'utilisation des billets (hors hébergement)*

Les billets sont uniquement valables pour la Prestation réservée, et à la date et l'heure s'ils sont précisés. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée.

Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les Utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la Prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants par exemple, doivent avoir été signalés lors de la commande).

Les billets doivent être présentés soit sur papier, au format A4, soit sur support mobile ou téléphonique, de façon lisible.

Chaque billet ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet pourra accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Le Partenaire peut refuser l'accès à la Prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression correspondante.

Le Partenaire n'est notamment pas obligé de vérifier l'identité de la personne présentant le billet imprimable permettant l'identification de l'acheteur. Le Partenaire n'est pas tenu également de vérifier l'authenticité du billet imprimable dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

#### **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 ne disposera d'aucun droit de rétractation.

#### **Article 8 – Modification du contrat par l'Office de tourisme**

##### *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*

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

Toute demande de modification de la prestation, soumise à l'accord préalable écrit de l'Office de tourisme, devra être adressée dans les meilleurs délais à l'adresse courriel [reservations@paysdegex-tourisme.com](mailto:reservations@paysdegex-tourisme.com)

Le client est informé que l'Office de tourisme peut refuser librement toute modification ou proposer une facturation complémentaire pour que la modification intervienne.

En cas de modification acceptée donnant lieu à supplément de prix, le client devra verser le complément dès validation de la part de l'Office de tourisme.

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 particulières acceptées par l'Office de tourisme et selon les délais et retenues fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente, sur une base individuelle.

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

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

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 écrit et sur support durable, dans un délai de 48 heures au plus tard avant le début de la prestation.

La date de résiliation prise en compte est la date de réception par l'Office de tourisme de la résiliation.

#### **Hébergements**

Sauf mention contraire dans les conditions générales de vente remises par le Prestataire propriétaire de l'hébergement réservé, l'Office de tourisme pourra demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Annulation plus de 30 jours avant l'arrivée : retenue correspondant au montant de l'acompte,
- Annulation moins de 30 jours avant l'arrivée : retenue du montant total de la prestation.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non-présentation.

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.

#### **Billetterie**

Les billets pour des prestations précises, hors hébergements, annulés ou résolus par le client, donneront lieu à une retenue correspondant à 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation comme en cas de non-présentation.

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

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.

#### **Hébergements**

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 9.1.

## **Billetterie**

Le Client sera entièrement remboursé en cas d'impossibilité d'exécution de la part du vendeur, ou un report sera proposé si cela est possible.

L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

## **Hébergements et billetterie**

Toutefois, pour les hébergements comme pour les prestations de billetterie, l'Office de tourisme et le Prestataire ne seront redevables 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 courriel 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 ou de prestations ne durant pas plus de deux jours ;

ou

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 courriel ou par 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, sauf disposition contraire au contrat. 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 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, ou voyageur, a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation.

### *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 sans retard excessif de la part du Client, de préférence dans les 3 jours suivant la fin de la prestation, à l'adresse indiquée à l'article 1.

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.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### *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, l'Office de tourisme 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 : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse courriel, adresse postale, situation familiale, nombre de personnes composant le foyer, profession, domaine d'activité, possession d'animaux domestiques, informations notées au contrat.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

### *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. Les données sont également utilisées dans l'intérêt légitime de l'Office de tourisme de gérer son organisation, sa facturation, sa comptabilité et ses obligations fiscales et sociales.

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 newsletters et informations commerciales.

### *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 : salariés. Les données peuvent être communiquées aux tiers concernés par la prestation, dans le respect des finalités prévues à l'article 13.2.

### *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.

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 : <https://www.paysdegex-tourisme.com/mentions-legales.html> et sur demande auprès du l'Office de tourisme.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit, d'un contrat et de dommages et intérêts, et comptables sont conservés pendant une durée de 10 ans.

#### *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 au Délégué à la protection des données : Notre Délégué à la Protection des données est : David GONCALVES, Groupe-Si2A / adresse : [dpo@groupe-si2a.com](mailto:dpo@groupe-si2a.com) 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 du Pays de Gex 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 est responsable de tous les dommages qu'il occasionne, et s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix indiqué.

Une assurance facultative couvrant les risques de retenues opérées en cas d'annulation est proposée par l'Office de tourisme dans certains cas de prestations d'hébergement. Cette option peut être souscrite par le client, au moment de sa réservation en ligne. Son coût est de 3% de la valeur totale des prestations (avec un minimum de 8 €), et les clients sont informés des modalités précises de souscription, de garantie, de délais et du fonctionnement de l'assurance avant la confirmation de sa commande.

Les sinistres seront à déclarer en ligne auprès de Chapka : [www.chapkadirect.fr/sinistre](http://www.chapkadirect.fr/sinistre), dans les 5 jours ouvrés, en joignant les justificatifs et en annulant la réservation auprès de son prestataire.

L'attention des clients est attirée sur la nécessité pour eux de posséder une assurance habitation couvrant leurs séjours dans les locations saisonnières.

### **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, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

#### *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 – 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 19 – Accessibilité et mesures de sécurité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'ensemble de l'offre touristique de l'Office de Tourisme du Pays de Gex (hébergements, restaurants, sites de visite etc...) sur le site internet de l'OT : <https://www.paysdegex-montsjura.com/>

Nous vous invitons à vous renseigner avant votre réservation sur l'adéquation de nos services à vos capacités et besoins.

#### *Visites guidées et commentées*

- le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données au moment de la réservation.

- Les visites nécessitent des déplacements à pied, sur les sites. Le client est informé qu'une bonne mobilité est nécessaire et que les sites ne sont que partiellement accessibles aux personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.

- une tenue et des chaussures adaptées à des déplacements à pied sont conseillées.

- l'Office de Tourisme n'est en aucun cas responsable de la perte, vol ou détérioration des biens du client lors des activités ou des déplacements.

- Les clients sont placés sous leur responsabilité pour l'observance des règles de prudence et de respect de la réglementation.

- les enfants mineurs sont placés sous la responsabilité des parents ou accompagnateurs

- tout comportement jugé inapproprié peut donner lieu à un refus de la Prestation ou à l'expulsion immédiate durant la visite ou le circuit.

### **Article 20 – Règlement des litiges**

#### *Article 20.1. 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 20.2. 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 à l'adresse suivante : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, BP 80 303, 75823 Paris cedex 17, ou sur son site Internet [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante, 60 jours après qu'elle ait été formulée.

### *Article 20.3. 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 20.4. 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 20.5. 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 21. Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office

de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, 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. L'Office de tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot, 75017 Paris, 01 44 09 25 35, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du prestataire.

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.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

