

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### OFFICE DE TOURISME RODEZ AGGLOMERATION

L'Office de Tourisme Rodez Agglomération implanté au 10-12 Place de la Cité à Rodez, est géré par Rodez Agglomération, dont le siège social est situé 17 rue Aristide Briand – 12000 Rodez, personne morale responsable, désignée « Office de Tourisme », dans le cadre des présentes conditions générales de ventes.

#### **Article 1 - Dispositions générales**

**1-1** Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de l'article L133-3 et des articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

**1-2** Dispositions générales relatives à la vente de prestations :

L'Office de Tourisme vend diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

La commande de prestations est réservée aux clients ayant préalablement pris connaissance des conditions générales de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et d'utiliser ce site conformément aux conditions générales de vente. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site Internet. Toute utilisation du site Internet frauduleuse ou contrevenant aux présentes conditions générales de vente, justifie le refus à l'utilisateur à tout moment l'accès aux prestations proposées par l'Office de Tourisme ou autres fonctionnalités du site internet.

#### **Article 2 – Formation du contrat**

**2-1** Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations de l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci sont consultables soit au comptoir accueil de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site Internet [www.rodez-tourisme.fr](http://www.rodez-tourisme.fr) , soit envoyées par mail sur simple demande.

De ce fait, le client reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepte sans aucune restriction.

## **2-2 Achat**

Tout achat est ferme et définitif sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 2-3, ou annulation dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 des présentes conditions générales de vente.

### **2-2-1 Modalités d'achat :**

L'achat des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut être effectué de différentes manières selon le type de prestation : soit au comptoir accueil de l'Office de Tourisme, soit par téléphone, soit sur le site Internet [www.rodez-tourisme.fr](http://www.rodez-tourisme.fr)

### **2-2-2 Dispositions particulières à l'achat en ligne :**

**2-2-2-1** Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office du Tourisme, figurant sur le site Internet sont purement informatives et ne sont pas contractuelles. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

**2-2-2-2** La vente devient ferme et définitive lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées. Dès lors que la vente est valablement formée, celle-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation dans les conditions définies ci-après à l'article 2-3 ou accord des parties et sous réserve des dispositions des articles 7 et 8.

## **2-3 Faculté de rétractation**

Conformément aux dispositions légales, le client bénéficie d'une faculté de rétractation. Le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la date d'achat de la prestation. Afin d'exercer son droit de rétractation, le client doit adresser un écrit par courrier ou e-mail adressé à l'Office de Tourisme - 10-12 Place de la Cité, 12 000 RODEZ, E-mail : [infos@rodez-tourisme.fr](mailto:infos@rodez-tourisme.fr). En exécution de ce droit de rétractation, le client peut annuler les prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser le client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura exercé son droit de rétraction, ledit délai courant à compter de la date de réception du courrier ou e-mail de rétractation.

## **Article 3 - Prix**

**3-1** Sauf mention contraire, les prix figurant sur le site de l'Office du Tourisme sont affichés en Euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour,...) et sont à la charge du client. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations.

**3-2** Pour les réservations d'activités, de visites guidées, de produits et services touristiques, de packages, le paiement des prestations commandées s'effectue au moment de la réservation.

**3-3** Dispositions particulières selon les modalités de réservation :

**3-3-1** Pour les réservations effectuées au comptoir du service d'accueil et d'information de l'Office de Tourisme Rodez Agglomération sis 10-12 place de la Cité - 12 000 RODEZ : le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celle-ci sont décrites au comptoir accueil de l'Office de Tourisme.

**3-3-2** Pour les réservations effectuées via le site Internet : les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci sont décrites sur le site Internet. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page «Panier» du site Internet. Les prix figurant sur le site Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées. La taxe de séjour est non incluse et doit être réglée au prestataire en fonction du nombre de personnes et de nuits réservées. Le paiement des prestations commandées via le site Internet s'effectue par carte bancaire, accepté par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

#### **Article 4- Conditions de réalisation des prestations**

**4-1** La durée de chaque prestation est celle stipulée au comptoir accueil de l'Office de Tourisme ou sur le site Internet. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation des prestations, le client doit se présenter au jour et aux heures mentionnées sur le bon d'échange.

**4-2** Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation ne sera plus garantie. En cas d'obligation du prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, la prestation ne sera pas remboursée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet, soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans ce cas, l'Office du Tourisme restitue au client la totalité des sommes versées par celui-ci.

#### **Article 5 – Suppléments et modifications par le client**

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place et auprès du prestataire concerné. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

## **Article 6 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat**

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut :

- Soit résilier son achat et obtenir le remboursement des sommes versées.
- Soit accepter la modification ou la substitution de prestation proposée par l'Office de Tourisme. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop perçu sera restitué au client.

## **Article 7 - Annulation du fait du client**

**7-1** Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée soit par téléphone – 05 65 75 76 77, soit par mail : [infos@rodez-tourisme.fr](mailto:infos@rodez-tourisme.fr), en indiquant le numéro de réservation et le nom du client.

**7-2** L'achat des prestations est soumis aux règles ci-dessous citées :

- Pour le billet Pass 3 Musées, le billet est valable 6 mois à partir de la date d'achat. Il est non modifiable, non remboursable.
- Pour les visites guidées et l'audio-guide, les billets sont non modifiables, non annulables, non remboursables (sauf droit de rétraction selon les modalités de l'article 2-3).

**7-3** L'achat des prestations d'activités de loisirs et de packages touristiques est soumis aux règles ci-dessous citées :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, les conditions ci-dessous citées s'appliquent :

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 7 jours avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de Rodez Agglomération rembourse au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées.

\* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 7 jours avant le début de la prestation il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.

\* Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 7 jours avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.

\* Si le client ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de non présentation du client.

## **Article 8 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme**

\*Pour les visites guidées et les produits touristiques incluant des visites guidées :

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office du Tourisme restitue au client la totalité des sommes versées par celui-ci.

\* Pour l'achat d'activité de loisirs et de packages touristiques :

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office du Tourisme annule la prestation, il en informe le client par téléphone et/ou par mail. Le client sera alors remboursé dans son intégralité.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office du Tourisme.

## **Article 9 – Responsabilité**

**9-1** L'Office de Tourisme est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales de vente.

**9-2** Les programmes de l'Office de Tourisme dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable de la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

**9-3** L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

## **Article 10 - Force majeure**

**10-1** On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'Office de Tourisme, soit les prestataires touristiques d'exécuter les prestations. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves des moyens de transport, de manifestations, de conditions climatiques exceptionnelles (tempêtes...).

**10-2** La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si l'Office de Tourisme se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

## **Article 11 – Politiques de respects des données personnelles**

**11-1** Le site [www.rodez-tourisme.fr](http://www.rodez-tourisme.fr) a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Les informations personnelles communiquées par le client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le site Internet permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées.

**11-2** L'enregistrement et l'usage de vos données personnelles est en conformité avec le RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018.

Nous sommes amenés à collecter certains renseignements personnels pour communiquer avec le client (nom, adresse mail, téléphone...). Ces renseignements personnels sont collectés au moment d'une commande liée à l'achat de produits touristiques.

Les renseignements ainsi collectés ont pour finalité d'assurer le suivi des diverses commandes du client, de leur communiquer des informations relatives à leur venue (annulation de visites, changement d'horaires ...), et à des fins de statistiques. L'Office de Tourisme Rodez Agglomération s'engage activement dans la mise en œuvre d'actions respectueuses de la protection des données à caractère personnel dont il est responsable.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté II et au Règlement européen de Protection des Données personnelles du 25 mai 2018, les données personnelles transmises lors de la commande sont exclusivement destinées à nos seuls services internes. Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées, louées ou transmises à des tiers. Celles-ci restent confidentielles.

Dans ce cadre, le client a la possibilité :

- de demander la rectification ou la suppression des informations le concernant,
- de s'opposer à la réception d'informations et/ou d'offres commerciales à des fins de prospection.

Le client peut exercer son droit auprès de l'Office de Tourisme Rodez Agglomération sur simple demande écrite en indiquant son nom, prénom et adresse.

## **Article 12 – Assurances - Garanties**

L'Office de Tourisme Rodez Agglomération possède un certificat d'immatriculation N° IM012120012 au registre des opérateurs de voyages et de séjours, délivrée par le secrétariat de la commission d'immatriculation Atout France.

L'Office de Tourisme Rodez Agglomération a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle (convention spéciale RC Professionnelle des agents de voyage et opérateurs de la vente de voyages et de séjour) auprès de Groupama d'Oc, 14 rue de Vidailhan CS 93105 31 131 Balma Cedex. La garantie financière est apportée par : Groupama Assurances Crédits et Cautions – 132 rue des 3 Fontanot – 92000 Nanterre.

### **Article 13 - Litiges / Réclamations**

**13-1** Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Rodez Agglomération, 10-12 Place de la Cité, 12 000 RODEZ. Email : [infos@rodez-tourisme.fr](mailto:infos@rodez-tourisme.fr). Aucune réclamation ne pourra être admise par l'Office de Tourisme sans le respect de cette procédure.

**13-2** En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant ou un mois après réception du courrier de saisine, l'Office de Tourisme s'engage à soumettre le différend à un conciliateur choisi en commun. Une fois désigné, ce conciliateur disposera d'un délai de trois mois pour aboutir à une solution. A défaut d'y parvenir, chacune des parties sera libre d'engager une action contentieuse.

**13-3** En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal de Commerce de Rodez.

**Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes conditions générales de vente.**