

Annexe 3 – Conditions générales des Ventes

Office de Tourisme du Pays de Sommières

Article 1. Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du Pays de Sommières, association, n° SIRET : 77594302000054 ; Code APE : 7990 Z ; ayant son siège social 1 Quai Cléon Griolet, 30250 SOMMIÈRES

Téléphone : 04 66 80 99 30

Adresse mail : accueil@ot-sommieres.fr

Représenté par Sonia Aubry, présidente

Responsabilité civile professionnelle N°AM 815 167 contrat GENERALI / SOMMIERES – SALOM Assurances, 23 Bis Route de Saussines 30250 SOMMIERES

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme du Pays de Sommières »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente par l'Office de Tourisme du Pays de Sommières de visites guidées et de billets d'évènements pour le compte d'un prestataire sous convention avec l'Office de Tourisme du Pays de Sommières, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »). Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes.

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 du Pays de Sommières dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : visites guidées et de billets d'évènements pour le compte d'un prestataire sous convention avec l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

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 du Pays de Sommières.

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).

Groupes ; un groupe est un ensemble constitué d'au moins 25 clients se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée.

Article 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'intégralité des prestations vendues ou offertes par l'Office de Tourisme du Pays de Sommières du Pays de Sommières.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au guichet de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

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.

Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

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 avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente de tarif réservé accessibles sur la plateforme de réservation We Login. Les présentes conditions s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via cette plateforme de réservation.

Article 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, net de toutes taxes.

Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le contrat : le transport, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de Tourisme du Pays de Sommières ne peut être tenu responsable.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus 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 du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières.

Article 4.2.1 Le paiement en ligne

Le client procède au paiement par carte bancaire de crédit (Visa, Mastercard) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent), l'établissement débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant indiqué lors de la réservation de la prestation. L'établissement a choisi We Login et Payzen afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par Payzen. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement. Certains établissements peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'établissement. La totalité du prix sera exigible à la réservation

Article 4.3 Facturation

La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client ou d'une réservation de dernière minute, est présentée au client le jour de la visite ou adressée après l'exécution de cette dernière. Elle est basée sur l'effectif remis 48h avant les réservations de prestations isolées. En cas d'effectif inférieur, aucun réajustement ne sera fait, à l'inverse, en cas d'effectif supérieur, sous réserve d'accord préalable de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières, la facture en tiendra compte.

Article 4.4 Retard dans le règlement

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demie le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

Article 4.5 Révision du prix

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation,

Article 5. Assurance

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.

Article 6. Réservation de prestation en présence physique et simultanée des parties ou « au comptoir »

Les réservations peuvent avoir lieu lors des horaires d'ouverture au public de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières consultable et mise à jour sur sa page google business profile.

Étape 1 : Le Client fait part de sa demande à l'agent de réservation de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

Les étapes 2 à 5 concerne les réservations de visites guidées de groupes :

Étape 2 : L'agent de réservation de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières réalise et présente un devis/bon de réservation au client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le client signe le bon de réservation, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

Étape 4 : En retour, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières remet au Client les présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information et un contrat de vente précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, ainsi que le montant de l'acompte à verser.

Étape 5 : Le Client signe le contrat et remet l'acompte ou le règlement complet de la visite dans le cadre d'une réservation de dernière minute. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

Article 7. Réservation de prestation en ligne

Seules les prestations à destination de la clientèle individuelle sont ouvertes à la réservation en ligne.

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

Étape 1 : le Client se connecte à <https://www.ot-sommieres.com>

Étape 2 : le Client sélectionne la prestation désirée puis clique sur « Réserver »

Étape 3 :

3.1 : le Client choisit la date puis l'heure à laquelle il souhaite faire la visite guidée, un descriptif de la visite, le lieu et le contact et un visuel s'affichent, ainsi que les grilles tarifaires / catégorie.

3.2 : le Client sélectionne le nombre de billets pour l'évènement sélectionné, un descriptif du spectacle, le lieu, le contact, un visuel et le tarif s'affichent.

Les illustrations/photos des services venant en appui du texte n'entrent pas dans le champ contractuel.

Étape 4 : le Client remplit tous les champs des coordonnées puis valide sa commande après l'avoir vérifiée.

Étape 5 : le Client coche la case des CGV, un lien cliquable vers les CGV pour consultation est proposé. Il clique sur « passer au paiement sécurisé », une page s'ouvre vers le sur le système sécurisé PAYZEN puis le client saisi ses coordonnées bancaires. Les règlements s'effectueront par carte bancaire des réseaux VISA/EUROCARD/MASTERCARD. Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La réservation est effective après paiement de la totalité des services selon la date à laquelle est effectuée la réservation. Tout rejet, pour quelques causes que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée.

En cas de refus du réseau central des cartes bancaires, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières se réserve le droit d'annuler la réservation.

Étape 6 : Le client reçoit un mail de confirmation contenant les billets électroniques à présenter à son arrivée sur le lieu de la visite ou de l'évènement. Sont notifiées les conditions d'utilisation, le nom de l'animation, date, horaire, n° de billet, prix, date d'achat, nom de l'acheteur, type tarifaire, n° de commande.

Les supports assimilés sont uniquement valables s'ils sont présentés sur smartphone ou imprimés d'une bonne qualité. Les supports assimilés partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. Les titres doivent être conservés jusqu'à la fin du service. Le client se présentant sans support assimilé se verra refuser l'accès à la visite ou l'évènement (même les clients à titre gratuit, ou les jeunes enfants par exemple, doivent être signalés lors de la commande). Le contrôle des supports assimilés est effectué à l'aide de lecteurs de QR Code ou en lecture du document imprimé par les organisateurs. Un support assimilé ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. L'organisateur se réserve le droit de contrôler la validité du support assimilé présenté par le client au point de contrôle. Le client doit donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle.

La reproduction des supports officiels est interdite. Dans le cas où 2 titres similaires se verraient présenter pour la visite ou l'évènement, seul le premier client à présenter ledit support pourra accéder à la visite ou l'évènement. Il est présumé être le porteur légitime du support assimilé.

L'organisateur n'est pas tenu de vérifier l'authenticité du support assimilé dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être tenue identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si un client se voit refuser l'entrée pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

Article 8. 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 du Pays de Sommières 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 9. Modification du contrat par l'Office de Tourisme du Pays de Sommières

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières 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 de la visite guidées ou l'évènement/activité pour le compte d'un prestataire sous convention avec l'Office de Tourisme du Pays de Sommières, du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de Tourisme du Pays de Sommières la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du client 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 de la prestation ou de son coût, le client 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 du Pays de Sommières 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 10. Résiliation du contrat

Article 10.1. 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, elle doit être notifiée dans un premier temps par téléphone au 04 66 80 99 30 puis par courriel à billetterie@ot-sommieres.fr ou par courrier recommandé à l'Office de Tourisme du Pays de Sommières du Pays de Sommières 1 quai Cléon Griolet 30250 Sommières.

La résiliation du contrat par le client entraîne la retenue des frais de résiliation selon la nature de la prestation et la date à laquelle elle intervient, selon l'échéancier ci-dessous.

Pour les réservations de prestations isolées :

Évènements, visites : Le refus de la prestation par le client pour tout motif quel qu'il soit ne saurait constituer une cause de remboursement. Les prestations ne sont pas

remboursables, même en cas de perte ou de vol du support assimilé, ni reprises, ni échangées sauf en cas d'annulation de la prestation par l'organisateur. Dans ce cas seul le prix de la prestation/service sera remboursée. Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acheteur initial. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit ne seront remboursés ou dédommagés.

Visites guidées – Prestation de groupe :

L'annulation ou la modification de la réservation est possible jusqu'à 15 jours avant la date de visite par notification mail : s.navette@ot-sommieres.fr. L'acompte reste dû à l'Office de tourisme du Pays de Sommières.

Il est précisé qu'en cas d'interruption de la prestation par le Client ou en cas de non présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement par l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

Article 10.2. Résiliation du contrat par l'Office de Tourisme du Pays de Sommières

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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.

En cas d'obligation par l'organisateur d'annuler sa prestation, un report pourra être proposé au client. Les organisateurs peuvent être contraints d'annuler une prestation en cas de force majeure et/ou d'en modifier la date. Il sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions météorologiques (Intempéries, tempête, crues, inondations, etc..) et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est alors remboursé intégralement. L'insuffisance du nombre de participants pour certaines prestations peut être un motif valable d'annulation. Dans ce cas, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières rembourse au client l'intégralité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24h avant le début de la prestation. A l'annonce de l'annulation ou modification de date, d'horaire ou de lieu d'une prestation réservée par le client, il accepte que l'Office de Tourisme du Pays de Sommières puisse utiliser ses coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre dès lors que l'Office de Tourisme du Pays de Sommières a été prévenu par l'organisateur.

Si exceptionnellement, la prestation réservée n'est plus disponible, l'organisateur s'engage à proposer un report de la prestation ou garantir un remboursement sans pénalité des sommes versées.

Article 11. Cession du contrat

Article 11.1. 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 la prestation, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 11.2. Préavis pour céder le contrat

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

Article 11.3. 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 12. Garantie légale de conformité

Article 12.1. Principe

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières ou l'organisateur de l'évènement ou de la visite est 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.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Article 12.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client doit communiquer à l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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.

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 prestations concernés.

En cas de proposition de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le client 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 du Pays de Sommières est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 12.3. 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 du Pays de Sommières 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 13. Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente, 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 du Pays de Sommières collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse mail, pays de résidence, nationalité,

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières.

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 de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Tous les salariés de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières sont autorisés à accéder aux données collectées.

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 du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 sur demande auprès du l'Office de Tourisme du Pays de Sommières.

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, à l'Office de Tourisme du Pays de Sommières du Pays de Sommières, 1 quai Cléon Griolet ou par mail accueil@ot-sommieres.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 du Pays de Sommières 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 Sommières 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. Responsabilité de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières

Article 14.1. Responsabilité de plein droit

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 prestations compris dans le contrat, 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.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture de service, ou autres problèmes involontaires.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières n'est pas responsable en cas de perte, de vol ou utilisation illicite du support assimilé et notamment en cas d'incident qui surviendrait pendant l'acheminement des supports assimilés.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières n'est pas responsable du déroulement d'une prestation dont il n'est pas l'organisateur (modification de contenu, changement

de la distribution artistique ou sportive, changement d'horaires, etc..) ou le cas échéant, de son annulation.

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières décline toute responsabilité pour les dommages subis par quelle cause que ce soit, par les effets, objets, ou matériels apportés par les utilisateurs.

L'acquisition d'un support assimilé emporte l'adhésion au règlement intérieur du lieu du déroulement de la prestation. Le client s'y conformera strictement sous peine de voir sa responsabilité engagée.

Article 14.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 15. Visites guidées

Les prestations guidées sont assurées par des guides conférenciers diplômés par le Ministère du Tourisme ou par un salarié de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières. Les langues pratiquées sont : l'anglais, dans la mesure de nos disponibilités.

Si le point de départ et/ou de retour du guide n'est pas l'Office de Tourisme du Pays de Sommières du Pays de Sommières, les frais de transport sont à la charge du client.

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat de l'Office de Tourisme du Pays de Sommières. Tout retard et tout dépassement de visite sur l'horaire prévu, quel qu'en soit le motif, l'office de tourisme du Pays de Sommières se réserve le droit d'adapter la visite pour respecter l'heure initialement prévue de fin. Aucun remboursement ni réduction ne sont accordés en cas de retard mineur.

En cas de retard important dû à une cause extérieure et imprévisible (hors cas de force majeure), entraînant l'annulation de la visite, l'office de tourisme du Pays de Sommières proposera une date de substitution en fonction des disponibilités du planning. Dans ce dernier cas, l'acompte de 30% reste acquis à l'office de tourisme et le client devant de nouveau payer 100% de la prestation pour la date de substitution.

Article 16. Aide au client

L'Office de Tourisme du Pays de Sommières 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 du Pays de Sommières apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Article 17. Règlement des litiges

Article 17.1. 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 du Pays de Sommières pour obtenir une solution amiable.

Article 17.2. 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 : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS ou sur le site Internet www.mtv.travel

Article 17.3. 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 17.4. 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 17.5. Non renonciation

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

Conditions particulières de vente en ligne

Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les Conditions Générales de Vente.

➤ **APPLICABLES A LA VENTE EN LIGNE D'UNE PRESTATION PLACEE**

Certaines prestations sont accessibles en places numérotées ou en zones définies.

Art. 3.1 – PLAN DE SALLE ET LOCALISATION DES PLACES

Les places sont indiquées sur un plan de salle, la localisation des places sur le plan est fournie à titre indicatif, de la façon la plus représentative possible. Toutefois, en fonction de la dimension réelle de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places

Art. 3.2 – DISPONIBILITE DES PLACES

L'acheteur est informé en temps réel de la disponibilité des places restantes. Dans l'hypothèse d'une indisponibilité de tout ou partie des places souhaités par l'acheteur dans la catégorie indiquée, il lui sera proposé des places dans une autre catégorie. Si le nombre de places demandé est supérieur au nombre de places disponibles dans la catégorie choisie ou dans une autre catégorie proposée, il est possible selon les disponibilités de choisir des places non contiguës. Il est donc conseillé à l'acheteur de bien vérifier l'emplacement et la catégorie des billets choisis avant de valider sa commande.

Art. 3.3 – NOMBRE DE PLACES

Le nombre total de places vendues par prestation ne peut être supérieur au nombre fixé par l'organisateur, lequel sera, le cas échéant indiqué pour chaque prestation.

Il est possible, en fonction de chaque prestation, que l'organisateur détermine un nombre de places maximum en réservation par achat, lequel sera précisé le cas échéant. Un même acheteur ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour s'en affranchir.

© 2023 Pays de Sommières