

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (billetterie)

Date d'entrée en application :

Article 1 : Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme Périgord Limousin (OTPL), en régie autonome, inscrit sous le numéro SIRET de la Communauté de Communes Périgord Limousin 242 400 752 00141, ayant son siège social au 3

Place de la République 24800 Thiviers

Téléphone 05 53 55 12 50

Adresse mail : bit.thiviers@perigord-limousin.fr

Site internet : www.perigord-limousin-tourisme.com

ci-après nommé « l'office de tourisme »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entrées dans le cadre de la vente par l'office de tourisme d'un service de billetterie (visites, prestations touristiques, prestations dispositif Eté Actif) fournies directement par l'office de tourisme, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

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

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre de l'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 de professionnel ou du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site internet de l'Office de tourisme.

Billetterie : prestation ponctuelle vendue pour une date et une heure précise (spectacles, visites, activités été actif...)

Groupe : rassemblement de clients réservant une offre de produits spécifiques. Un groupe se compose d'un minimum de 20 personnes.

Article 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de service de l'office de tourisme.

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

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

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

Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande ou en réservant une prestation, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations. 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'OTPL.

Article 3. Informations précontractuelles

Article 3.1. Communication des présents conditions

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.

Article 3.2. Adaptation ou modification des conditions générales de vente

L'office de tourisme Périgord Limousin se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions applicables à un achat sont celles en vigueur au jour de la commande.

Article 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait pour les groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de personnes.

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

Article 4.2. Modalités de paiement

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

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

- Par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public
- Par virement (frais de virement à la charge du client)
- Par espèces
- Par carte bancaire (obligatoire pour les réservations en ligne)

Article 4.3. Sécurisation du paiement

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au client de crypter la transmission de ses données bancaires. Le service PayZen répond à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires du client est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

Pour protéger le client contre une éventuelle intrusion ou captation de données, l'office de tourisme ne stocke pas les numéros de carte bancaire sur leurs serveurs informatiques.

Article 4.3. Délais de paiement

Les réservations des prestations s'effectuent en temps réel et en fonction des places disponibles, sur la base des contingents fournis, en amont, par l'office de tourisme.

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

Pour les commandes effectuées directement au guichet, les billets sont remis directement, en main propre, au client après paiement.

Pour les réservations en ligne, les réservations sont effectuées sur le site internet de l'Office de Tourisme. Le règlement est effectué immédiatement par carte bancaire.

Cas spécifique des préventes : pour certaines billetteries un service de réservation en prévente peut être proposé. Par ce système, le client ne réserve pas sa place mais s'engage à l'acquiescer et à la payer auprès de l'Office de Tourisme avant l'activité.

Cependant, le client s'engage à confirmer et à régler son billet au plus tard 2 jours avant la prestation. Une exception sera uniquement accordée pour le client nécessitant un déplacement important pour se rendre au lieu de la prestation, au jour et à l'heure indiqué. Dans ce cas et sauf mention particulière le client pourra s'acquiescer de son règlement avant la prestation à l'office de tourisme le plus proche du lieu de la prestation. Dans tout autre cas, sans nouvelle du client la veille

dit de la prestation, les billets seront réintégrés dans le contingent des ventes et l'option de réservation annulée aux torts du client.

Article 5. Réservations

Article 5.1. Réservations de groupes autres qu'évènement ponctuels

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

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

A réception, l'office de tourisme adresse au client, à l'adresse (postale ou courriel) qu'il a indiquée, le contrat de réservation accompagné des présentes conditions générales de ventes et du formulaire type.

Le client doit ensuite retourner l'ensemble de ces documents signés à l'office de tourisme, accompagnés de son acompte correspondant à 30% du montant total de la prestation ou de la totalité du montant de la prestation si la réservation a lieu moins de 30 jours avant le début des prestations.

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

Le solde sera versé le jour de la prestation.

Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur le devis. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'Office de Tourisme. Les prestations non consommées au titre d'un retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 5.2. Réservation de prestations « billetterie » ponctuelle

Les réservations des billetteries et des services touristiques s'effectuent en temps réel et en fonction des places disponibles, sur la base des contingents fournis par l'office de tourisme.

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

Pour les commandes effectuées par mail ou par téléphone, les billets seront transmis par mail ou en direct à réception du règlement par le client.

Pour les réservations en ligne, les réservations sont effectuées sur le site internet de l'office de tourisme. Le client a la possibilité de sélectionner la billetterie de son choix, de la placer dans son panier, d'accéder aux conditions générales de vente et de procéder au règlement par carte bancaire.



Office de Tourisme Périgord Limousin



Après l'achat, les billets électroniques sont adressés par courriel à l'adresse renseignée par le client. Ce dernier doit se présenter muni de ses billets lors de la prestation choisie et respecter les conditions indiquées sur le billet.

Cas spécifique des préventes : pour certaines billetteries un service de réservation en prévente peut être proposé. Par ce système, le client ne réserve pas sa place mais s'engage à l'acquiescer et à la payer auprès de l'Office de Tourisme avant l'activité.

Cependant, le client s'engage à confirmer et à régler son billet au plus tard 2 jours avant la prestation. Une exception sera uniquement accordée pour le client nécessitant un déplacement important pour se rendre au lieu de la prestation, au jour et à l'heure indiqué. Dans ce cas et sauf mention particulière le client pourra s'acquiescer de son règlement avant la prestation à l'office de tourisme le plus proche du lieu de la prestation. Dans tout autre cas, sans nouvelle du client la veille dit de la prestation, les billets seront réintégrés dans le contingent des ventes et l'option de réservation annulée aux torts du client.

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

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

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation achetée, à la date et aux conditions figurant sur les billets.

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

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

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le site. En confirmant définitivement sa commande sur le site, le client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ne sera pas remboursable.

Article 6. Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations « de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées sur le site ou par téléphone, pour une date ou une périodicité déterminée.

Le client consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 7. Modification du contrat

Article 7.1. 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 le contrat est résilié et que le client n'accepte pas d'autre prestation ou une autre date de prestation, l'office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci dans les meilleurs délais.

Article 7.2. Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'office de tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'office :

- Toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'office ;
- Toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

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

Article 8. Résiliation du contrat

Article 8.1. Résiliation du contrat par le client

Prestations groupes

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

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

- Plus de 30 jours avant le début de la prestation : conservation de l'acompte versé,
- Entre 29 et 21 jours avant le début de la prestation : 30% du prix total de la prestation,



Office de Tourisme Périgord Limousin



- Entre 20 et 8 jours avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation,
- Entre 7 et 2 jours avant le début de la prestation : 75% du prix total de la prestation,
- Moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'office de tourisme.

Ces frais de résiliation 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.

Prestations billetterie

Toute annulation doit être notifiée par mail à l'adresse suivante : bit.thiviers@perigord-limousin.fr en indiquant les références de la prestation, soit en contactant directement l'office de tourisme au 05 53 55 12 50.

Une retenue de 100% sera opérée pour la vente de billets annulés par le client.

A titre exceptionnel et sur présentation de justificatif l'office de tourisme pourra effectuer un remboursement pour les visites et activités Eté actif dans les cas suivants :

- Maladie sur présentation d'un justificatif médical daté de moins de 5 jours avant la date dite de la prestation et libellé au nom de l'acheteur de la prestation
- Grève impactant les réseaux de transports en commun et de l'éducation nationale
- Conditions météorologiques, vigilances, alertes, confirmées par la préfecture de la Dordogne qui ne permettraient pas de garantir la sécurité du client, uniquement pour les visites guidées et activités nécessitant une présence en extérieur du client.

Article 8.2. Résiliation du contrat par l'office de tourisme

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

Dans ce cas, l'office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le client.

Article 8.3. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du code civil. La force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence.

Constituent des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, tout acte de grève, troubles sociaux, lock-out, les émeutes, les révolutions, la guerre déclarée ou non, les incendies, les explosions, les tremblements de terre, interruption dans les transports, pénurie de matière

première, ainsi que toutes interventions de l'autorité publique, fermeture provisoire par décision administrative ou du gouvernement, embargo, acte de gouvernement.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour inexécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront leurs meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 8.4. La preuve, la conservation et l'archivage des données du contrat

Les registres informatisés, conservés dans nos systèmes informatiques, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de matière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1348 du code civil.

Article 9. 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 10. Protection des données à caractère personnel

Article 10.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques, le vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires. A ce titre, l'office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes :

- Données relatives aux commandes : numéro de la transaction, détail des achats, montant des achats, données relatives au règlement des facteurs (règlement, impayés, remises), retour de produits.

- Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel (lequel est immédiatement effacé). Les données bancaires sont conservées 15 mois.
En complément pour la partie RGPD, je vous invite à consulter notre page dédiée <https://www.lyra.com/fr/guides/charte-rgpd/> .
- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et de prospection : historique des achats.

Article 10.2. 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 principal d'assurer la gestion de la clientèle du vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'office de tourisme
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés. Seuls les noms et prénoms et, occasionnellement les numéros de téléphone sont transmis, de même que le nom du groupe
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotion aux clients
- Elaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.

Article 10.3. Personnes autorisées à accéder aux données

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

Article 10.4. Conservation des données



Office de Tourisme Périgord Limousin



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 et 10 ans au titre des obligations comptables.

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

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

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

Article 10.5. 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'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de Prospection et/ou envoi d'informations, de promotion de la part de l'office de tourisme et exercer ainsi le retrait de votre consentement, contactez-nous **(insérer lien pour contacter)**.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données, aux coordonnées ci-dessous, en précisant, lors de votre demande, le nom de la structure auprès de laquelle vous exercer vos droits : **ATD 24, 2 place Hoche, 24 000 Périgueux** ou dpd.mutualiste@atd24.fr.

Ou bien vous adresser directement à l'Office de Tourisme Périgord Limousin 3 Place de la République 24 800 Thiviers - Téléphone 05 53 55 12 50 Adresse mail : bit.thiviers@perigord-limousin.fr.

A 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 11. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en français. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.



Office de Tourisme Périgord Limousin



Tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes CGV relève de la compétence des juridictions françaises.

Article 12. Assurances

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

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

L'office de tourisme a souscrit une garantie responsabilité civile spécifique auprès de SMACL couvrant les risques liés à la vente dans le cadre des présentes CGV.

Article 13. Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, exécute une prestation, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec la personne responsable du mineur lors de la prestation.

Article 14. Accessibilité

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

Article 15. La résolution d'éventuels litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>



Office de Tourisme Périgord Limousin



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (produits)

Date d'entrée en application :

Article 1 : Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme Périgord Limousin (OTPL), en régie autonome, inscrit sous le numéro SIRET de la Communauté de Communes Périgord Limousin 242 400 752 00141, ayant son siège social au 3 Place de la République 24800 Thiviers
Téléphone 05 53 55 12 50
Adresse mail : bit.thiviers@perigord-limousin.fr
Site internet : www.perigord-limousin-tourisme.com

ci-après nommé « l'office de tourisme »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations dans le cadre de la vente par l'office de tourisme via sa boutique physique et à distance, de biens, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) client(s) »*).

Article 1.3. Définitions

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

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre de l'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 de professionnel ou 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 à l'ensemble des produits vendus dans la boutique de l'office de tourisme.

L'attention des clients est attirée sur le fait que nos offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution, pour les achats réalisés auprès du vendeur.

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

Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des produits. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des produits qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces produits auprès de l'OTPL.

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 toutes les informations listées à l'article L.221-5 du code de la consommation.

Lui ont été transmises au moment de son achat les caractéristiques essentielles du produit ainsi que les prix des produits et des frais annexes (livraison ...), au comptoir, par courriel ou par téléphone, selon le mode d'achat.

Article 4. Procédure d'achat

Le client peut passer sa commande de deux façons :

- sur place, à la boutique de l'Office de tourisme, aux heures d'ouvertures. Dans le cas des achats effectués à la boutique, le paiement est immédiat et la remise des produits effectuée dans le même temps contre paiement.
- à distance, par téléphone, par courrier, par courriel ou sur le site internet de l'Office de tourisme.

Dans le cas des achats à distance en ligne, sur le site internet de l'Office de tourisme, le client sélectionne et place dans son panier virtuel le ou les articles qu'il souhaite acquérir. Avant



Office de Tourisme Périgord Limousin



validation de la commande, les frais de port sont indiqués, au tarif en vigueur auprès de la poste (envoi colissimo sans signature). Le paiement est effectué par carte bancaire.

Certains produits ne peuvent être achetés qu'en boutique physique et ne figurent donc pas sur le site internet de l'Office de tourisme.

Le client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations 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 la livraison 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 de l'achat.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer un achat 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.

Sécurisation du paiement

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au client de crypter la transmission de ses données bancaires. Le service PayZen répond à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires du client est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

Pour protéger le client contre une éventuelle intrusion ou captation de données, l'office de tourisme ne stocke pas les numéros de carte bancaire sur leurs serveurs informatiques.

Article 5. Prix

Article 5.1. Prix définitif

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Il ne comprend pas le coût de livraison, qui est à la charge de l'acheteur et correspond aux tarifs postaux en vigueur à la date de l'achat.

Ces frais sont communiqués à l'acheteur avant la passation de sa commande, par téléphone, courriel ou courrier dans le cas des achats à distance, ou sur le site internet avant validation de la commande dans le cas des achats à distance en ligne.

Le coût de la livraison est celui du proposé par La Poste et varie selon le poids de la commande.

Article 5.2. Modalités de paiement

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

Le consommateur dispose d'un moyen de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- Par carte bancaire

Article 6. Livraison

En cas d'achat immédiat, les produits situés dans le magasin du vendeur sont immédiatement emportés par le client.

En cas d'achat à distance, l'Office de tourisme expédie les produits dès encaissement du paiement, dans un délai moyen et indicatif de 2 à 3 jours.

Le vendeur expédie dans tous les cas le bien sans retard injustifié et au plus tard 10 jours après la conclusion du contrat et encaissement du prix (livraison colissimo domicile sous 48h, délai indicatif en jours ouvrables pour les envois en France métropolitaine).

En cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3, L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit, l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résilier le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive du vendeur.

A compter de la première présentation au domicile de livraison indiqué par le client, les risques des produits sont transférés à l'acheteur. L'attention du client est attirée sur le fait qu'en cas de retrait tardif de son colis, qui peut contenir des denrées susceptibles de se périmer rapidement, l'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable et qu'aucune rétractation ne sera admise.



Article 7. Annulation

Aucune annulation n'est permise et aucun remboursement ne sera effectué d'une commande annulée.

Article 8. Droit de rétractation

Aucun droit de rétractation n'est permis pour les produits achetés directement en boutique, sur place, en application des dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation.

Pour les achats effectués à distance, **à l'exception des denrées susceptibles de se périmer rapidement et notamment des produits frais et à condition que les produits n'aient pas été descellés par le client après leur livraison**, un droit de rétractation est possible, conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et L. 221-28 du code de la consommation.

En ce cas, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le vendeur doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter, ou au plus tard 14 jours après réception du produit dont le client s'est rétracté.

Les frais de retour sont à la charge du client.

Le délai de 14 jours court à compter du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Les effets de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, le client peut obtenir le remboursement du/des produit(s) commandé(s) ainsi que des frais de livraison correspondants ou -si possible- l'échange du/des produit(s) dans les conditions suivantes :

- Le remboursement :

- Le client peut obtenir le remboursement du/des produit(s) retourné(s) ainsi que des frais de livraison correspondants.
- Attention :
 - les frais de renvoi du/des produit(s) concerné(s) par la rétractation restent à la charge du client.
 - lorsque le rétractation porte sur une partie seulement de la commande (plusieurs produits achetés dans le cadre d'une même commande) et que les frais de livraison dépendent du numéro de produits commandés (par exemple, frais variant par tranches de prix de la commande), les frais de livraison sont remboursés au prorata des produits renvoyés.
- Le remboursement s'effectue par virement bancaire et intervient dès réception du/des produit(s) objet(s) de la rétractation ou d'une preuve d'expédition du/des

produit(s) que le client aurait communiqué à l'Office de Tourisme Périgord Limousin, par mail ou courrier aux coordonnées spécifiées à l'article 1 des présentes CGV.

- L'échange :
 - L'échange s'applique uniquement à certains produits et peut être effectué contre un produit de même prix (sous réserve de disponibilité).
 - Attention : les frais de renvoi du/des produit(s) concerné(s) par la rétractation restent à la charge du client.
 - En cas d'exercice du droit légal de rétractation, l'office de tourisme se réserve le droit de procéder à l'annulation de tous les avantages qu'il a consentis au client, à l'occasion de la commande annulée (points cumulés et avantages fidélité notamment).
- Attention : le client est responsable de la dépréciation de la valeur du/des produit(s) résultant de manipulations (autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce/ces produit(s)).

Article 9. Garantie légale de conformité

Article 9.1. Mise en oeuvre de la garantie légale de conformité

L'Office de tourisme est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délais de deux ans à compter de la délivrance de bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation,



Office de Tourisme Périgord Limousin



est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 9.2. Coordonnées pour contacter le vendeur

Conformément à l'article L. 211-2 du code de la consommation, le client peut contacter l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. "Désignation du vendeur" des présentes conditions générales de vente, afin de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité.

Article 9.3. Preuve - Conservation - Archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'office de tourisme, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1348 du code civil.

Article 10. Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs sur les produits vendus 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.

Le traitement des cookies via le site internet

L'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement, de la refuser de la manière décrite à l'adresse suivante : www.cnil.fr.



Office de Tourisme Périgord Limousin



L'utilisateur dispose de l'ensemble des droits susvisés s'agissant des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus. Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant des informations à caractère personnel auxquelles ils accèdent ou pourraient accéder, de toute collecte, de toute utilisation détournée d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

Le site perigord-limousin-tourisme.com utilise Google Analytics, un service de suivi d'audience fourni par Google Inc. ("Google"). Des cookies, fichiers textes stockés sur votre ordinateur, sont utilisés par ce service afin que Google puisse fournir à la communauté de communes Périgord Limousin des statistiques concernant la fréquentation du site (nombre de visites, pages consultées, durée de visites ...).

Les informations concernant votre utilisation du site seront transmises et stockées par Google sur des serveurs aux États-Unis, avec pour seule fin d'interpréter et de compiler des rapports d'activité du site.

Votre adresse IP fait partie des informations enregistrées par Google, mais ne pourra être communiquée ou utilisée qu'en cas d'obligation légale. Votre adresse IP ne pourra être utilisée pour être interprétée en relation avec toute autre information que Google pourrait posséder vous concernant.

Article 11. Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de produits, le vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients.

A ce titre, l'office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes :

- Prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat,
- Données relatives aux commandes : numéro de la transaction, détail des achats, montant des achats, données relatives au règlement des factures (règlement, impayés, remises), retour de produits.
- Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel (lequel est immédiatement effacé).

En complément pour la partie RGPD, je vous invite à consulter notre page dédiée

<https://www.lyra.com/fr/guides/charte-rgpd/> .

- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et de prospection : historique des achats.

Article 11.2. 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 principal d'assurer la gestion de la clientèle du vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des acheteurs (Base légale du traitement : exécution du contrat)
- Formalisation de la relation contractuelle (Base légale du traitement : exécution du contrat)
- Gestion de la commande et de l'expédition des produits commandés auprès de l'Office de tourisme (Base légale du traitement : exécution du contrat)
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client (Base légale du traitement : obligation légale)
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients (Base légale du traitement : exécution du contrat)
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotion aux clients (Base légale du traitement : le consentement du client)
- Elaboration de statistiques commerciales (Base légale du traitement : en principe le consentement du client, si anonyme : intérêt légitime)
- Développement de la connaissance de la clientèle. (Base légale du traitement : consentement du client).

L'accord du client est demandé pour l'utilisation de ses données personnelles à fins d'envoi d'offres commerciales, par courrier et/ou par message téléphonique texte.

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'office de tourisme et ses partenaires de paiement en ligne Lyra-Network et le Trésor Public.

Article 11.4. Conservation des données



Office de Tourisme Périgord Limousin



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 et 10 ans au titre des obligations comptables.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du client sont conservées 15 mois.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

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

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

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD.

Article 11.5. 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, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données, pour 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.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de Prospection et/ou envoi d'informations, de promotion de la part de l'Office de tourisme et exercer ainsi le retrait de votre consentement, contactez-nous bit.thiviers@perigord-limousin.fr.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données, aux coordonnées ci-dessous, en précisant, lors de votre demande, le nom de la structure



Office de Tourisme Périgord Limousin



auprès de laquelle vous exercez vos droits : **ATD 24, 2 place Hoche, 24 000 Périgueux** ou dpd.mutualiste@atd24.fr .

Ou bien vous adresser directement à l'Office de Tourisme Périgord Limousin 3 Place de la République 24 800 Thiviers - Téléphone 05 53 55 12 50 Adresse mail : bit.thiviers@perigord-limousin.fr .

A 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 12. Règlement des litiges

Article 12.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

Article 12.2. Médiation

Le client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant :

<https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office de tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

Article 13. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en français. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.