

CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE L'OFFICE DE TOURISME DE RODEZ AGGLOMERATION

L'Office de Tourisme de Rodez Agglomération est implanté au 10-12 Place de la Cité à Rodez, est géré par la SEM de Rodez Agglomération, Société d'Economie Mixte Locale, au capital de 123 012 €, dont le siège social est 10-12 Place de la Cité – 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 L211-7 et suivants du Code du Tourisme, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les 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. Les prestataires sont liés à l'Office de Tourisme dans le cadre d'un contrat d'adhésion à la centrale de commercialisation en ligne Citybreak (Visit technology).

1-2 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 01/06/2014 et sont applicables sauf convention particulière.

1-3 Le fait que l'Office de Tourisme ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

1-4 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

1-5 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

1-6 Dispositions générales relatives à la vente de prestations via le Site internet

L'Office de Tourisme vend par le biais de son Site internet 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 seuls clients ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le Site internet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le Site internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site internet. Toute utilisation du Site internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires ou autres fonctionnalités du Site internet.

Article 2 – Formation du contrat

2-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs de prestations offerte par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site Internet www.tourisme.myrodez.fr de l'Office de Tourisme.

La commande de Prestations ne peut être contractualisée par les Clients qu'après avoir pris connaissance et accepté formellement les termes des Conditions Générales de Vente dans leur intégralité.

Avant toute commande, le Client devra avoir accepté les présentes Conditions Générales de Vente :

- Soit en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le Site internet ;
- Soit en apposant sa signature sur un exemplaire des présentes Conditions Générales de Vente lorsque la commande est effectuée au comptoir

Du fait de l'une de ces deux actions, le Client déclare et reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente et accepte lesdites conditions et avoir une parfaite connaissance des conditions de vente particulières du ou des prestataire(s) réservés.

Aucune commande ne pourra être finalisée sans l'acceptation expresse par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Pour passer commande, le Client doit être capable sur le plan juridique de contracter au sens de la réglementation française.

Les coordonnées de votre carte bancaire sont exigées par l'établissement et ou le fournisseur afin de garantir votre réservation. De ce fait, nous envoyons directement ces données à l'établissement concerné par votre réservation et nous nous réservons également le droit de vérifier (c'est-à-dire de préautoriser) votre carte bancaire.

2-2 Réserveation

Toute réservation est ferme et définitive sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 2-4, ou annulation dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes Conditions générales de vente.

2-2-1 Modalités de la réservation

La réservation des prestations offertes par l'Office de Tourisme peut être effectuée soit au comptoir de l'Office de Tourisme, soit via le site Internet www.tourisme.myrodez.fr.

2-2-2 Dispositions particulières à la Réserveation en ligne

2-2-2-1 Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office du Tourisme, figurant sur le site, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du prestataire. Par conséquent, il est conseillé de se rapprocher du prestataire directement afin de recueillir des informations actualisées. 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. En passant commande, le client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

2-2-2-2 Le contrat de prestations devient ferme et définitif 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. Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées. Dès lors que le contrat de prestations est valablement formé, celui-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 2-4 ou accord des parties et sous réserve des dispositions des articles 8,9 et 11.

2-3 Confirmation écrite

L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut par écrit papier, au plus tard dans les 48 heures de la commande et en tout état de cause avant le début des Prestations commandées, le montant exact facturé, la teneur des Prestations commandées et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie ainsi que l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations. Cette confirmation vaut acceptation de la commande et validera la transaction. Le Client accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date.

2-4 Faculté de rétractation en fonction de la nature de la prestation

Conformément aux dispositions prévues par les articles L121-16 et suivants du Code de la Consommation, et selon le type de prestation commandée, le client bénéficie ou non d'une faculté de rétractation : Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la date à laquelle le contrat sera ferme et définitif, dans les conditions fixées à l'article 3, afin d'exercer son droit de rétractation, par fax, courrier ou e-mail adressé à l'Office de Tourisme : Office de Tourisme de Rodez Agglomération – 10-12 Place de la Cité, 12 000 RODEZ. Fax : 05 65 68 78 15 – E-mail : infos@tourisme.myrodez.fr. En exécution de ce droit de rétractation, le client pourra 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 fax, courrier ou e-mail de rétractation. Attention, il n'y a pas de droit de rétractation pour le client qui commande une prestation d'hébergement, de billetterie (de visite guidée, activité loisir, site touristique) et package touristique WE & court séjour par application combinée des articles L121-20-4 al.2 et L121-18 du code de la consommation.

Article 3 - Prix

3-1 Sauf mention contraire figurant sur le Site internet, 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 et en accord avec le prestataire.

3-2

Pour les réservations d'activités, de billetterie de visite guidée, de produits et services touristiques, de packages, le paiement des prestations commandées s'effectue par prélèvement bancaire au moment de la réservation, hors taxe de séjour à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement.

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 de Rodez Agglomération sis 10-12 Place de la Cité 12 000 RODEZ : Le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celle-ci y sont décrites sur les documents fournis au comptoir de l'Office de Tourisme. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par carte bancaire, espèce ou chèque.

3-3-2 Pour les réservations effectuées via le Site internet : Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y 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, sauf si ces modifications intervenaient plus de 30 jours avant la date de départ prévue. 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'effectuent par carte bancaire les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard /Mastercard, Carte Gold sont acceptées 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 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 de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

4-2 Dispositions particulières selon les prestations commandées :

4-2-1 Produits de l'Office de Tourisme :

- VISITE GUIDEE
Le bon d'échange (vouchers) est la preuve de la réservation et sera demandé par le guide conférencier en début de chaque visite. Il est donc obligatoire d'imprimer un bon d'échange par visite réservée.
- PASS MUSEES (billet unique pass 3 musées Soulages / Fenaille / Denys Puech)
Le bon d'échange (vouchers) est la preuve de la réservation et sera demandé à l'entrée de chaque musée. Il est donc obligatoire d'imprimer un bon d'échange par personne. Le billet est utilisable dans un délai de 6 mois à compter de la date d'achat. Lors de la première entrée enregistrée dans l'un des trois musées, votre billet reste valable 28 jours pour accéder aux autres musées.
- AUDIO GUIDE DU CENTRE HISTORIQUE
La location de l'appareil audio-guide adulte et enfant est uniquement achetable au comptoir de l'office de tourisme. Le bon d'échange (vouchers) est la preuve de la location. Une pièce d'identité sera demandée comme caution. L'appareil est utilisable sur une seule et même journée (date de location).
- PASS MY RODEZ
Le Pass My Rodez comprend : 1 entrée Pass Musées + 1 Audio-Guide du centre historique + 1 guide au choix (le guide 23 circuits de randonnées sur Rodez Agglomération ou le guide « laissez-vous conter Rodez »). Le Pass My Rodez est uniquement achetable au comptoir de l'office de tourisme Le bon d'échange (vouchers) est la preuve de votre achat.

4-2-2 Hébergement sec :

4-2-1-1 Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de l'heure de son arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. Le client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ. **RAPPEL :** certains établissements ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre les précautions nécessaires.

4-2-1-2 Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment de l'arrivée du client, le prestataire doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

1. lui procurer une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure, à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées, **RAPPEL :** Le classement des établissements est déterminé d'après le confort et les prestations offertes. Les normes de classement sont contrôlées par Atout France. Les photos présentées ne sont aucunement contractuelles.
2. lui proposer une solution de transport jusqu'à cet établissement,
3. lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau.

4-2-3 Package touristiques (WE & court séjour) , activités loisirs, sites touristiques :

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 est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation est facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, 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. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office du Tourisme.

Article 5 – Suppléments et modifications par le client

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

Article 6 – Cession du contrat par le client

5

*Office de Tourisme de Rodez Agglomération / SEM de Rodez Agglomération / 10-12 place de la Cité,
12 000 RODEZ France
Tél : 05.65.75.76.77, Fax : 05.65.68.78.15 , www.tourisme.myrodez.fr ,
Infos@tourisme.myrodez.fr
SIRET OT : 383 874 674 00062 / SIREN SEM RA : 383 874 674 RCS*

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 7 - 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, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telles que définie à l'article 8 des présentes Conditions générales de vente.
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 8 - Annulation du fait du client

8-1 Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée soit via le Site internet www.tourisme.myrodez.fr en indiquant le numéro de réservation, soit en contactant directement la Centrale par mail : infos@tourisme.myrodez.fr. Pour les visites guidées, toute annulation totale ou partielle doit être notifiée soit via le Site internet www.tourisme.myrodez.fr, soit en contactant la centrale par téléphone : 05.65.75.76.77.

8-2 Pour les réservations d'hébergement sec.

Pour les hôtels, chambres d'hôtes et auberge de jeunesse :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), ou suite à l'exercice de son droit de rétractation, aucune pénalité n'est due.

* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 48 heures avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme s'autorise le droit de transmettre à son établissement fournisseur les coordonnées bancaires du client afin que ce dernier procède à l'encaissement de la première nuitée pour un séjour de plus de deux nuitées ou bien de la nuitée en question pour un séjour d'une nuitée. Le paiement est réalisé de manière sécurisée grâce aux services d'un tiers pour traiter des données, directement depuis votre compte en banque vers celui de l'établissement. L'Office de Tourisme ne réalise pas ou ne traite pas les règlements pour ou de la part de ces établissements fournisseurs.

* Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 24 heures avant la date d'arrivée), la réservation est non modifiable et non remboursable.

* Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté à l'hôtel (no-show), l'Office de Tourisme s'autorise le droit de transmettre à son établissement fournisseur les coordonnées bancaires du client afin que ce dernier procède à l'encaissement de l'ensemble des nuitées réservées. Le paiement est réalisé de manière sécurisée grâce aux services d'un tiers pour traiter des données, directement depuis votre compte en banque vers celui de l'établissement. L'Office de Tourisme ne réalise pas ou ne traite pas les règlements pour ou de la part de ces établissements fournisseurs.

Pour les meublés et villages vacances :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 8 jours avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), ou suite à l'exercice de son droit de rétractation, aucune pénalité n'est due.

* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 8 jours avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme du Grand Rodez s'autorise le droit de transmettre à son établissement fournisseur les coordonnées bancaires du client afin que ce dernier procède à l'encaissement de la valeur du chèque d'acompte adressé au fournisseur. Le paiement est réalisé de manière sécurisée grâce aux services d'un tiers pour traiter des données, directement depuis votre compte en banque vers celui de l'établissement. L'Office de Tourisme du Grand Rodez ne réalise pas ou ne traite pas les règlements pour ou de la part de ces établissements fournisseurs.

* Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 48 heures avant la date d'arrivée), la réservation est non modifiable et non remboursable.

* Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté à l'établissement (no-show), l'Office de Tourisme s'autorise le droit de transmettre à son établissement fournisseur les coordonnées bancaires du client afin que ce dernier procède à l'encaissement de l'ensemble des nuitées réservées. Le paiement est réalisé de manière sécurisée grâce aux services d'un tiers pour traiter des données, directement depuis votre compte en banque vers celui de l'établissement. L'Office de Tourisme ne réalise pas ou ne traite pas les règlements pour ou de la part de ces établissements fournisseurs.

8-3 Pour les réservations de visites guidées, d'activités de loisirs, de produits de l'office de tourisme, de sites touristiques.

- Pour les entrées dans les sites touristiques (billet Pass 3 Musées), le billet est valable 6 mois à partir de la date d'achat. Ils ne sont non modifiables, non annulables, non remboursables.
- Pour les visites guidées organisées par l'Office de Tourisme du Grand Rodez, les billets sont non modifiables, non annulables, non remboursables.
- Les produits de l'office de tourisme (Pass My Rodez, Audio Guide du centre historique) sont non modifiables, non annulables, non remboursables.
- Pour les activités de loisirs, les billets sont non modifiables, non annulables, non remboursables.

8-4 Pour les réservations de packages touristiques (WE & court séjour).

7

*Office de Tourisme de Rodez Agglomération / SEM de Rodez Agglomération / 10-12 place de la Cité,
12 000 RODEZ France
Tél : 05.65.75.76.77, Fax : 05.65.68.78.15, www.tourisme.myrodez.fr,
Infos@tourisme.myrodez.fr*

SIRET OT : 383 874 674 00062 / SIREN SEM RA : 383 874 674 RCS

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

* Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 72 heures 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 rembourse au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.

* Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 72 heures 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 72 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.

* Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client (facture no-show = non venu). A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires...) ou toute annulation émanant de l'Utilisateur, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation.

Article 9 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme

***Pour les visites guidées et les produits, touristiques incluant des visites guidées.**

Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations visites guidées. Dans ce cas, l'Office du Tourisme restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Si cette éventualité survenait, le client sera prévenu au plus tard la veille de la visite avant 18h00.

***Pour les packages touristique (WE & court séjour), activités de loisirs, sites touristiques.**

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par téléphone et par courriel. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 8 des présentes Conditions Générales de vente. 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 10 – Responsabilité

10-1 L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

10-2 Les programmes de l'Office de Tourisme dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissement. En cas de fermeture imprévue, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

10-3 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.

10-4 En aucun cas, l'Office de Tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 11 - Force majeure

11-1 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 les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...), fermeture d'établissements, et géographiques.

11-2 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. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire 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 12 – Politiques de respects des données personnelles

12-1 Le site www.tourisme.myrodez.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 cryptée afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet grâce au logiciel de Cryptage Quick SSL (logiciel créé et géré par la société GeoTrust, www.geotrust.com). Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet. Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'Utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande de l'Utilisateur qui est à l'origine de cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par l'assureur et placé sous sa responsabilité.

12-2

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 : nom*, prénom*, coordonnées postales*, adresse email*, portable*, civilité*, date de naissance (*champs obligatoires) pour la vente en ligne. 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. La SEM de 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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, et conformément 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.

Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6/1/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi du 6/8/2004, et à la loi du 21/6/2004 pour la confiance dans l'économie numérique, le client aura la possibilité :

- de rectifier ou de supprimer des informations le concernant,
- de s'opposer à la réception d'informations et/ou d'offres commerciales et à l'utilisation de leurs coordonnées électroniques à des fins de prospection.

Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à : Office de Tourisme du Grand Rodez, 10-12 Place de la Cité Rodez ou Email : infos@tourisme.myrodez.fr. Il pourra exercer son droit auprès de la Sem de Rodez Agglomération sur simple demande écrite en indiquant son nom, prénom et adresse.

La Sem de Rodez Agglomération (Office de Tourisme de Rodez Agglomération) s'assure que vos données personnelles sont traitées en toute sécurité et en toute confidentialité y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des prestataires. A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles spécifiques sont mises en place pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération ou la suppression de vos données personnelles.

Article 13 – Assurances - Garanties

L'Office de Tourisme de 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 de 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. La garantie financière est apportée par : Caisse d'Epargne de prévoyance Midi-Pyrénées, 10 avenue James Clerk Maxwell, 31 000 Toulouse.

Article 14 - Litiges / Réclamations

14-1 Toute réclamation relative à un hôtel dans le cadre d'un hébergement sec ou d'un package touristique, 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 de Rodez Agglomération, 10-12 Place de la Cité, 12 000 RODEZ. Email : infos@tourisme.myrodez.fr

Aucune réclamation ne pourra être admise par l'Office de Tourisme sans le respect de cette procédure.

14-2 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.

14-3 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 Commerces de Rodez.

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