

## **Conditions générales de vente de L'Office de Tourisme Communautaire Béziers Méditerranée**

### **Article 1<sup>er</sup> – OBJET**

L'office de tourisme vend par le biais de son site internet accessible à l'adresse <https://boutique.beziers-mediterranee.com/> diverses prestations et produits aux particuliers.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent l'ensemble des droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de ses prestations et produits par l'Office de Tourisme Communautaire Béziers Méditerranée (ci-après dénommé « l'Office de Tourisme»), vendeur, aux particuliers, dénommés le Client, sur son site internet.

### **Article 2 – FORMATION DU CONTRAT**

#### **2.1 Processus de contractualisation en ligne**

La procédure de passation d'une commande ou d'une réservation sur le Site par le Client se déroule de la manière suivante :

- Étape 1 : sélection par le Client de la Prestation ou du produit souhaité après prise de connaissance des caractéristiques essentielles portant sur ces prestations ou produits telles que figurant sur le Site et acceptation sans réserve des présentes CGV en cochant la case prévue à cette effet.

- Étape 2 : renseignement des champs obligatoires des formulaires permettant d'identifier le client procédant à la commande ou la réservation et validation des informations saisies.

L'attention du Client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger, le cas échéant, selon les modalités offertes sur le Site, avant toute confirmation définitive.

Toute commande ou réservation effectuée sur le Site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement et aucune demande de remboursement ne pourra être adressée à L'Office de Tourisme en cas d'impossibilité de profiter d'une Prestation dû à une erreur de saisie de ses informations par le Client.

- Étape 3 : Confirmation par le Client des informations figurant sur le récapitulatif affiché sur le Site rappelant la prestation ou le produit sélectionné, le prix total de la prestation ou du produit,

- Étape 4 : confirmation définitive par le Client de sa commande sur le Site après saisie et validation des informations relatives au moyen de paiement en ligne sélectionné par le Client aux fins de paiement du prix dû à L'Office de Tourisme.

Le contrat conclu en ligne par le Client devient ferme et définitif après le paiement.

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client garantit l'Office de Tourisme qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de la commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de cette commande.

Il est précisé que les prix appliqués sont ceux mentionnés sur le site au moment de la commande, ils sont indiqués en euros et s'entendent TTC, la TVA le cas échéant applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

### **ARTICLE 3 – LIVRAISON**

Les produits commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par le Client lors de sa Commande c'est-à-dire l'adresse postale pour les produits manufacturés.

Sous réserve de la validation et de la disponibilité de ces produits, ceux-ci seront expédiés dans un délai de 8 jours pour leur livraison à compter de la validation du paiement de sa commande par le client.

L'office de Tourisme ne saurait être tenu en aucun cas pour responsable en cas de retard et/ou de non-livraison du fait d'une adresse fautive ou erronée à laquelle la livraison s'avérerait être impossible.

De même, l'Office de Tourisme ne saurait être responsable des retards de livraison imputable à un tiers.

Néanmoins, en cas de livraison par voie postale, le client sera en droit de résilier par lettre recommandée avec accusé de réception le contrat si le produit n'a pas été livré dans un délai de trente jours francs après la conclusion du contrat.

Dans cette hypothèse, le contrat sera résolu à la réception du courrier par l'Office de Tourisme à moins qu'entre temps, le produit ait été livré. Les sommes versées par le client lui seront remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard 14 jours après la réception du courrier de résiliation.

En cas d'achat de billets pour des spectacles, manifestations, musées et autres, ces billets seront transmis par voie électronique à l'adresse électronique donnée par le client lors de la commande.

Dans le cadre de cet envoi électronique des billets, il est précisé que le client devra les présenter le jour de sa venue, sur le lieu de visite ou de la manifestation réservée sur support papier mais qu'un support électronique (tablettes, smartphones) est également accepté.

Pour être valable le billet doit être imprimé dans sa totalité.

Tout e-billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et considéré comme non valable.

Le billet ne peut faire l'objet d'une revente sous peine de perdre sa validité.

#### **ARTICLE 4 - RETRACTATION**

Pour les produits achetés sur la boutique, en application de l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande pour renvoyer le produit et ainsi exercer son droit de rétractation.

Pour les produits reçus par voie postale, il devra les retourner à l'Office de Tourisme et demander le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui resteront à sa charge.

Le produit devra être retourné dans son état d'origine à l'adresse suivante : 1, Avenue du Président Wilson 34500 BEZIERS.

L'office de Tourisme procédera au remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit retourné.

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les billets achetés sur le site permettant d'assister notamment à des spectacles, des visites guidées, des séances de cinéma, des expositions, des visites de musées ou d'assister à des manifestations culturelles où sportives) dans les conditions définies à l'article L. 221-18 du code de la consommation c'est-à-dire lorsque ces activités de loisirs doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

#### **ARTICLE 5 – MODIFICATION D'UN ELEMENT 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
- 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 6 – ANNULATION DU CONTRAT**

### **6.1 – Annulation du fait du client**

Les prestations commandées (billets pour des spectacles, manifestations, musées et autres) ne donneront lieu à aucun remboursement en cas d'annulation par le consommateur sauf si l'annulation résulte d'un cas présentant les caractères de la force majeure.

Les demandes de remboursement devront alors être transmises (avec les justificatifs si nécessaire de l'événement présentant les caractéristiques de la force majeure) dans un délai d'un mois à compter de la survenance de l'événement en question à l'Office de Tourisme 1, Avenue du Président Wilson à BEZIERS (34500).

### **6.2 Annulation du fait de l'Office de Tourisme**

Lorsqu'avant le début d'une prestation, l'Office de Tourisme est amené à l'annuler, il doit en informer par tout moyen le client.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

## **ARTICLE 7 – RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME**

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du client.

En particulier, L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

L'Office de Tourisme ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du client et le site de L'Office de Tourisme lors d'une commande ou demande de réservation.

## **ARTICLE 8 - GARANTIE DE CONFORMITE ET GARANTIE DES VICES CACHES**

L'Office de Tourisme est tenu de délivrer au client les prestations et produits conformes à la commande.

L'Office de Tourisme est tenu à la garantie légale de délivrance telle que définie par les articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation mais également à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code Civil pour les produits commandés sur la boutique.

Au titre de ses garanties, l'Office de Tourisme s'engage selon la demande du client soit à lui rembourser ou lui échanger le produit non conforme ou défectueux.

## **ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

Le site <https://www.beziers-mediterranee.com> a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Dans le cadre de son activité, l'Office de Tourisme 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 : Nom, Prénoms, Adresse complète. Numéro de téléphone ligne fixe ou portable, adresse électronique. De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution de la commande. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme 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.

A ce titre, le Client est informé qu'il a le droit de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les personnes suivantes : les salariés de L'Office de Tourisme Communautaire sis 1 avenue du président Wilson, 34500 Béziers participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et commandes passées sur le site et qui sont amenés à intervenir à ce titre et en particulier, Madame Anaïs COQUEMAS, Déléguée à la protection des Données (anaiscoquemas@beziers-mediterranee.com - 04 99 41 36 17).

Les 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 se conforme aux dispositions légales applicables en la matière et notamment la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux Libertés ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit RGPD.

A cet effet, il est rappelé ci-après les droits du client issus du RGPD pouvant s'appliquer dans le cadre d'une commande sur le site de l'Office de Tourisme.

Au titre des articles 13 et 15 du RGPD :

-Droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données à caractère personnel

-Droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, droit de s'opposer au traitement et droit à la portabilité des données,

-Droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci,

-Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle,

-Droit d'obtenir des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel ou si elle conditionne la conclusion d'un contrat et si la personne concernée est tenue de fournir les données à caractère personnel, ainsi que sur les conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données,

-Doit d'être informée des garanties appropriées mises en place lorsque les données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale,

Au titre de l'article 16 du RGPD :

-Droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes. Compte tenu des finalités du traitement, la personne concernée a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

Au titre des articles 17 à 21 du RGPD :

-Droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant (article 17 RGPD),

-Droit d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement dans les hypothèses visées à l'article 18 du RGPD,

-Droit à la portabilité des données dans les conditions définies à l'article 20 du RGPD,

- Droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant (Article 21 RGPD),

Au titre de la Loi du 6 janvier 1978 information et Libertés

-Droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou <https://www.cnil.fr> (article 104).

Le client peut obtenir de plus amples informations sur la réglementation applicable en la matière et sur les droits dont il est titulaire découlant du RGPD en consultant le lien suivant : <https://www.beziers-mediterranee.com/confidentialites/>.

## **ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'Office de Tourisme est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du site sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de Tourisme.

Il est interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de Tourisme.

## **ARTICLE 11 – LITIGES / RECLAMATION**

Toute réclamation devra être adressée à l'Office de Tourisme Communautaire Béziers Méditerranée, 1, Avenue du Président Wilson 34500 BEZIERS, adresse mail suivante : [accueil.tourisme@beziers-mediterranee.com](mailto:accueil.tourisme@beziers-mediterranee.com).

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable.

A ce titre, le client peut utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à l'adresse suivante : [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) pour la mise en œuvre d'une tentative de résolution amiable du différend (plateforme qui permet la résolution des litiges avec ou sans l'aide d'un organisme).

En tout état de cause, avant tout recours juridictionnel, Le client devra saisir le défenseur des droits (anciennement dénommé médiateur de la République) soit en remplissant un formulaire de demande en ligne, soit en lui adressant un courrier à l'adresse suivante :

Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris CEDEX 07

A défaut d'accord à l'issue de cette médiation, le tribunal compétent sera le Tribunal Judiciaire de BEZIERS, la loi française étant applicable aux présentes conditions générales de vente.