



CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET DE RESERVATION

OFFICE DE TOURISME DE DIJON METROPOLE

Article 1 • Préambule

1-1 • Désignation du vendeur

Office de Tourisme de Dijon Métropole, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit sous le numéro SIRET 824 929 152 00026, ayant son siège social au 11 et 11 ter rue des forges, 21000 DIJON, +33 (0)3 80 44 11 44, info@otdijon.com, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM021170005, dont la garantie financière est assurée par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) ayant son siège social 15 avenue Carnot, 75017 Paris et dont la responsabilité civile est garantie par GENERALI IARD, 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris.

1-2 • Objet

Les Offices de Tourisme sont autorisés à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur secteur d'intervention.

Les Offices de Tourisme, qui sont des organismes locaux de Tourisme, ne se confondent pas avec les prestataires partenaires, avec lesquels ils sont liés par des conventions de partenariat commercial. Ces prestataires partenaires demeurent des personnes morales distinctes et indépendantes de l'Office de Tourisme.

C'est dans ce cadre que l'Office de Tourisme de Dijon Métropole propose à la vente, par le biais de son site internet, à distance, ou au comptoir, diverses prestations réservées aux consommateurs ou non-professionnels, au sens du code de la consommation, ou aux voyageurs, au sens du code du tourisme,

lesquels peuvent y souscrire, à titre individuel ou collectif (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Les prestations susmentionnées sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente et de Réservation (ci-après dénommée « CGV »).

1-3 • Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions.

Groupe : est considéré comme un groupe l'achat simultané par au moins 10 personnes se présentant comme tel d'un produit ou service proposés par l'Office de Tourisme.

Prestation : service de voyage, forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme ou prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 dudit code.

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

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 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 prestations de services fournies par l'Office de Tourisme. Elles concernent uniquement les commandes de prestations proposées, personnellement exécutées et réglées auprès du service de réservation de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole ou sur le site www.destinationdijon.com par le Client.

Sont ainsi exclues des présentes CGV, les prestations pour lesquelles le site renvoie le Client à prendre directement contact auprès des prestataires partenaires de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole. Ces prestations sont exclusivement fournies et exécutées, sous la responsabilité desdits prestataires, et sont régies par les conditions contractuelles propres à ces derniers. Le Client est alors informé que les prestations commandées et réservées par le biais de l'Office de Tourisme sont soumises aux conditions générales de vente des prestataires. Il appartient donc au Client de prendre connaissance de ces dernières, avant tout achat ou réservation auprès de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole.

Article 3 • Adhésion

Toute réservation de prestations ou commande auprès de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole emporte l'adhésion, sans réserve, des présentes conditions générales de vente et de réservation par le Client, lesquelles prévaudront sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par l'Office de Tourisme et figurant sur le contrat de réservation.

La commande de prestations est réservée aux seuls Clients ayant préalablement pris connaissance des conditions de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées.

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.

Toute commande ou réservation effectuée sur le site www.destinationdijon.com requiert l'adhésion préalable, pleine et entière, par le Client des présentes CGV. Le Client doit manifester son adhésion, en cochant la case prévue à cet effet, avant

de valider sa réservation. Le cas échéant, cette acceptation s'étend aux conditions contractuelles applicables par le prestataire partenaire, délivrant la prestation concernée. Sans cette manifestation expresse de son acceptation, la poursuite du processus d'achat sur le site internet est techniquement impossible. L'utilisateur doit être âgé majeur, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales. A ce titre, le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet.

Achetées à distance hors ligne ou au comptoir, l'acceptation du client des conditions générales de vente est matérialisée par son paraphe et/ou sa signature sur les présentes conditions générales de vente, dont il lui est remis copie sur un support durable.

Les présentes conditions générales de vente et de réservation sont visibles et consultables, à tout moment, sur les pages du site Internet www.destinationdijon.com de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole.

Article 4 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat de réservation, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente, du formulaire d'information et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation, ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Si le Client ne s'estimait pas suffisamment informé, par les présentes conditions générales et particulières de vente et les informations listées aux articles L.221-5 du code de la consommation et R.211-4 du code du tourisme, sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut, préalablement à toute passation de commande, solliciter par écrit des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

Article 5 – Réservation

5-1 • Les réservations d'hébergements et de forfaits :

L'Office de Tourisme de Dijon Métropole propose un service de réservation d'hébergements, dont les disponibilités et les tarifs des partenaires sont affichées en temps réel sur le site. Ces informations

sont communiquées sur la base de celles délivrées par les prestataires.

Ainsi, cet affichage en temps réel des disponibilités est donné, à titre indicatif, de sorte que celles-ci, en cas d'indisponibilités, ne sont pas opposables à l'Office de Tourisme de Dijon Métropole.

La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de la validation informatique ou de la réception par l'Office de Tourisme du contrat de réservation, ses présentes conditions générales de vente et du formulaire type d'information, paraphés et signés, et de l'envoi par l'Office de Tourisme de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation par voie électronique ou, à défaut par écrit papier, au plus tard avant le début des prestations commandées.

Le courriel ou le courrier de confirmation adressé par l'Office de Tourisme de Dijon Métropole, qui contient le numéro de réservation, vaut bon de réservation. A l'exception de ce dernier, aucun autre bon de réservation n'est transmis au Client, par quelque mode que ce soit (par voie postal, par courriel, etc.).

Il appartient au Client de se munir de ce courriel, ou courrier de confirmation, afin de pouvoir le présenter à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée et d'être muni d'une pièce d'identité correspondant à la personne au nom de laquelle la réservation a été effectuée. A défaut, l'établissement se réserve le droit de refuser d'enregistrer le client.

Une demande de réservation confirmée ne peut plus être modifiée en ligne. Toute demande de modification doit être adressée directement, par écrit et en temps utile, à l'Office de Tourisme de Dijon Métropole qui traitera cette demande et en informera l'établissement dans les meilleurs délais, en cas d'acceptation.

Une réservation peut être résiliée dans les conditions définies à l'article 10 des présentes CGV.

Toute demande d'annulation qui ne serait pas effectuée par le Client, par écrit et en temps utiles, à l'adresse communiquée dans l'email de confirmation de réservation ne pourra être traitée par l'Office de Tourisme de Dijon Métropole.

Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, en cas d'arrivée à des horaires atypiques (par exemple tôt le matin ou tard dans la soirée), le Client doit prévenir directement le prestataire de son heure d'arrivée. A cet effet, le Client s'engage à se renseigner sur les heures d'ouverture et de fermeture de l'établissement réservé directement auprès de l'Office de Tourisme ou auprès de ce dernier.

5-2 • Les réservations de visites individuelles et groupes (services de voyages) :

5-2-1 • Visites pour individuels :

L'Office de Tourisme de Dijon Métropole propose un service de réservation de billet de prestations touristiques et de loisirs en ligne. Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être 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 ou période de validité applicable aux billets achetés. Tout billet non utilisé à la date prévue, ou durant la période de validité stipulée, ne fera l'objet d'aucun remboursement.

Dès validation de la commande et lecture des conditions générales de vente et du formulaire d'information, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole confirme la réservation au Client par courriel et lui remet le contrat de réservation. Cette confirmation de réservation vaut bon d'échange. Les billets commandés sont téléchargeables en ligne ou envoyés par courriel, en même temps que l'avis de confirmation. Aucun billet ne sera adressé par courrier, sauf cas exceptionnels et propres à certains prestataires.

Sur présentation de l'email de confirmation, la commande peut également être retirée par le Client au bureau principal de l'Office de Tourisme, à l'adresse suivante 11 rue des forges 21000 DIJON et, selon les modalités figurant sur le site internet.

L'Office de Tourisme de Dijon Métropole se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison imputable à une faute du Client, à un fait d'un tiers ou à un fait fortuit, et refusera le remboursement de la commande.

Lors de la réception, par le Client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient à ce dernier de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à la commande passée.

5-2-2 • Visites pour les groupes :

L'Office de Tourisme propose la réservation de visites pour les groupes. Les réservations peuvent être effectuées exclusivement auprès du service « Réceptif et promotion » de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (tél. : +33 (0)3 80 44 11 49 / visites@otdijon.com) ou via le formulaire Internet prévu à cet effet.

Les demandes de réservation pour les groupes font l'objet d'un devis, envoyé par email au client.

A réception du devis signé par le client, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole adressera au client un bon de commande à lui retourner, ainsi que les présentes conditions générales de vente et le formulaire type d'information, paraphés et signés, par courrier, fax ou courriel.

Toute modification unilatérale par le Client d'un bon de commande confirmé est impossible, sans en avoir préalablement demandé l'autorisation à l'Office de Tourisme.

La réservation est considérée comme ferme et définitive, à compter de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation par voie électronique ou, à défaut, par courrier, dans un délai raisonnable et au plus tard avant le début des prestations commandées.

Article 6 • Prix

6-1 • Prix définitif et taxes additionnelles

Les prix des prestations, figurant sur le site Internet de l'Office de Tourisme, sont annoncés en euros et s'entendent toutes taxes comprises, pour les prestations qui y sont expressément stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. Le prix est indiqué par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

La taxe de séjour est non incluse et s'ajoute au prix de l'hébergement, selon le nombre de personnes et de nuits et doit être payé sur place en cas de réservation de nuitées.

Des taxes locales additionnelles, payables au moment de la réservation, peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...). Elles sont à la charge du Client et sont réglées directement auprès du prestataire.

6-2 • Modalités de paiement

Lors de la validation de sa commande, le Client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations 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 du contrat.

L'Office de Tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs, qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

Les règlements des prestations réservées sur Internet s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé « Paybox System

». Toutefois les commandes réalisées à l'accueil principal de l'Office de Tourisme de Dijon Métropole ou auprès de son service de réception pourront être réglées en espèce, par chèque bancaire ou chèques vacances (sauf spécifications contradictoires). La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée, par écrit électronique, ou, par défaut, par écrit papier.

Le Client est informé que lors du processus de commande, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole collecte les informations relatives à la carte bancaire de l'utilisateur (numéro de carte, date de validité, code d'authentification), uniquement pour les besoins de l'opération de paiement.

En dehors du processus de réservation, aucun prélèvement n'est effectué par l'Office de Tourisme de Dijon Métropole sur la carte bancaire de l'utilisateur.

6-3 • Délais de paiement

- Pour les réservations en ligne d'hébergements, de visites et de forfaits individuels :
100 % de la totalité du montant doivent être payés par le client lors de la réservation.
- Pour les réservations effectuées aux comptoirs de l'Office de Tourisme :
100 % de la totalité du montant doivent être payés par le client lors de la réservation.
- Pour les réservations de forfaits « sur mesure » individuels hors ligne (par téléphone ou email) :
Pour les réservations effectuées plus de 15 jours avant l'arrivée : un acompte de 30 % du montant total de la réservation sera demandé pour valider la réservation. Le solde sera dû au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Dans le cas contraire, le client pourrait voir son séjour annulé et ne pourra récupérer les sommes déjà versées.
Pour les réservations moins de 15 jours avant l'arrivée : 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation.

Les virements sont acceptés sur présentation du bordereau de virement et devront être effectués en frais partagés.

En toute hypothèse, pour les réservations tardives (moins de 15 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès la réservation (signature du contrat de réservation).

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis, son option sera annulée. Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement du solde, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

Article 7 • Révision du prix

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Article 8 • Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation. Le Client, consommateur ou

professionnel, ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 9 • Modification du contrat

9-1 • 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 l'Office de Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- Du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais possibles. La durée moyenne des remboursements est de trente jours après la résiliation du contrat. En cas de dépassement de ce délai de remboursement par l'Office de Tourisme, aucune indemnité ne pourra être exigée par le Client.

9-2 • Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

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

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- 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.

Article 10 • Conditions de résiliation

10-1 • Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer par écrit :

Par courriel à l'adresse : info@otdijon.com

Lorsqu'il s'agit de prestations touristiques individuelles vendues au comptoir ou en ligne, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole pourra demander au client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral.
- Annulation moins de 30 jours avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme.

Lorsqu'il s'agit de prestations d'hébergements vendues au comptoir ou en ligne, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole pourra demander au client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Annulation plus de 72 heures avant le début de la prestation : remboursement intégral.
- Annulation moins de 72 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme.

Pour le décompte de ce délai, l'heure prise en compte est fixée à 14h00 le jour prévu de l'arrivée du client.

Lorsqu'il s'agit de prestations de forfaits individuels et groupes, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole pourra demander au client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral.
- Entre le 29ème et le 15ème jour avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme.
- Entre le 14ème et le 2ème jour avant le début de la prestation : 80% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme.
- Moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100% du prix total de la prestation restera dû à l'Office de Tourisme.

Toute annulation totale ou partielle d'un groupe doit être notifiée par écrit auprès du service « réceptif et promotion » de l'Office de Tourisme (visites@otdijon.com).

Est considérée comme une annulation partielle, l'annulation d'un ou plusieurs participants dans un groupe et portant le nombre de participants inférieur au nombre prévu dans le contrat de réservation ou le devis. L'annulation d'une partie des prestations du séjour (nombre de nuitées, activités...) n'est pas considérée comme une annulation partielle mais comme une modification du séjour et n'entraîne de ce fait aucun remboursement.

Les frais de dossier ou de réservation mentionnés dans le contrat resteront dus à l'Office de Tourisme de Dijon Métropole.

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.

Lorsqu'il s'agit de prestations de circuits dans le vignoble vendues en ligne et au comptoir, l'Office de Tourisme de Dijon Métropole pourra demander au client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- Si l'annulation intervient au moins 72 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte comme point de départ de ce délai est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de Tourisme de Dijon Métropole remboursera 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.
- L'Office de Tourisme retiendra 100% de la somme versée en cas d'annulation moins de 72 heures avant le début de la prestation, ou si le client ne se présente pas auprès du prestataire, étant précisé que le point de départ de ce délai est le jour de la prestation à 12 :00 heures.

10-2 • 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, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Toutefois, l'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans le cas suivant :

- Impossibilité d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

L'Office de Tourisme ne sera par ailleurs redevable d'aucun remboursement, si la résiliation du contrat intervient à la suite du non-respect par le client de l'un des points suivants :

- Les animaux (hors chiens guides de personnes en situation de handicap et disposant d'une carte, conformément à la loi) ne sont pas acceptés dans les lieux de visite
- La consommation de substances illicites, de tabac et l'usage de cigarettes électroniques ne sont pas autorisés dans les lieux de visite
- Le client ne doit pas, du fait de son comportement, perturber le bon déroulement de la prestation

Dans ce cas, l'Office de Tourisme pourra refuser l'accès du client à la prestation ou décider de son exclusion à tout moment et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Article 11 • Cession du contrat

11-1 • Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

11-2 • Préavis pour céder le contrat

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

11-3 • Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

11-4 • Limitation du contrat de prestation

Le client achète les prestations de l'Office de Tourisme telles qu'elles sont décrites lors de la réservation. Dès lors, il est impossible d'en changer la nature. Il est impossible de revendre céder ou exploiter cette prestation en en changeant la nature

ou le contenu, et notamment à des fins commerciales. Pour toutes demandes particulières concernant les prestations commercialisées par l'Office de Tourisme, une demande préalable auprès des services est obligatoire. Cette demande peut être formulée par courriel à : info@otdijon.com.

Article 12 • Garantie légale de conformité

12-1 • Principe

L'Office de Tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

12-2 • Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

12-3 • Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1 « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est

en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 13 • 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.

Les photos présentées sur le site <https://www.destinaciondijon.com> n'ont aucun caractère contractuel.

Article 14 • Protection des données à caractère personnel

14-1 • Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et 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 : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement, données bancaires.

14-2 • 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 exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base 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

- 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 promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle
- Envoi de newsletters

14-3 • 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 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.

14-4 • Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

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

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, accessible à l'adresse

suivante :
<https://www.destinationdijon.com/politique-de-confidentialite/> et sur demande auprès du l'Office de Tourisme.

14-5 • Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, à l'adresse email visites@otdijon.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

14-6 • Modification de la clause

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 15 • Langue du contrat

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

Article 16 • 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.

Article 17 • Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 18 • Responsabilité de l'Office de Tourisme

18-1 • Responsabilité de plein droit

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

L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

18.2 • Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 19 • Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

La force majeure est définie par l'article 1218 du Code Civil. C'est un événement qui est : extérieur, c'est-à-dire qu'il échappe au contrôle du débiteur, imprévisible c'est-à-dire que l'événement ne pouvait être raisonnablement connu au moment de la

conclusion du contrat, irrésistible, c'est-à-dire que l'exécution des obligations devient impossible.

Article 20 • Aide au voyageur

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Article 21 • 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 difficultés de mouvement.

Article 22 • Règlement des litiges

22-1 • Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de Tourisme pour obtenir une solution amiable.

22-2 • Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir la fédération des Offices de Tourisme de France sur le site suivant : <https://www.tourisme.fr/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

22-3 • Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

22-4 • Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes

conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

22-5 • Non-renonciation

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

22-6 • Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 23 • Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre Office de Tourisme ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office de Tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association de Protection Solidarité Tourisme).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) ayant son siège social 15 avenue Carnot, 75017 Paris si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national est consultable à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701.

Le client reconnaît avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente.