

## **ARTICLE 1. Désignation du vendeur**

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont éditées par L'Office de Tourisme Vézère Périgord Noir dont le siège social est 58 avenue Jean Jaurès 24120 Terrasson-Lavilledieu  
Site [www.vezere-perigord.fr](http://www.vezere-perigord.fr)  
[accueil@vezere-perigord.fr](mailto:accueil@vezere-perigord.fr)  
Tél. 05 53 50 37 56

## **ARTICLE 2. Dispositions générales**

Conformément à l'article L133-3, 4ème alinéa du code du tourisme, l'Office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1er du livre II du code de tourisme.

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont applicables à la vente, en ligne et au comptoir, des produits et prestations de l'Office de Tourisme Vézère Périgord Noir dont le site internet est [www.vezere-perigord.fr](http://www.vezere-perigord.fr) (et le site de vente en ligne : [boutique.vezere-perigord.fr](http://boutique.vezere-perigord.fr))

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations de services touristiques par correspondance et au comptoir de l'Office de tourisme au moyen de son site internet et de tout autre de ses services à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis au paragraphe précédent.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'Office de tourisme.

Pour les services de billetterie proposés par l'Office de tourisme, il est précisé que l'Office de Tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes conditions générales. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres du prestataire.

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

Les présentes conditions générales, le descriptif des prestations et le contrat expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par l'achat et la validation de ces conditions lors de l'achat, le Client est réputé les accepter sans réserve.

L'Office de tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales apportées au Client par écrit et avant la conclusion du contrat. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

## **ARTICLE 3. Prix**

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Dans certains cas, des frais supplémentaires, dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable, pourront être perçus par l'Office de tourisme lors de la réservation.

Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Pour régler sa réservation, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par l'Office de tourisme. Notamment, le règlement des achats peut s'effectuer en ligne sur le site internet ou à l'accueil de nos bureaux d'information touristique. Dans le cas d'une inscription en ligne, il s'agira

d'imprimer le billet électronique qu'il faudra impérativement présenter le jour de la manifestation, de la prestation ou la visite. Ces billets ne peuvent être ni repris, ni échangés. Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de l'achat. 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.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un acheteur 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.

## **ARTICLE 4. Réservation et remboursement**

Il est rappelé que toute commande ou toute réservation de l'une ou plusieurs prestations proposées 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 sur les pages du site Internet de l'Office de tourisme. De plus, l'achat de plusieurs prestations ou la consommation d'une prestation vue dans les informations distribuées gratuitement au titre des missions de service public de l'Office de Tourisme ne sauraient engager sa responsabilité dans le cadre d'une prestation de voyage lié.

Le client doit se présenter le jour et heures convenu et/ou mentionnées sur le ticket.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute dans le cadre d'une visite, le Client doit prévenir l'Office de Tourisme. Le prix des prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

Les commandes ou réservations sont fermes et définitives dès lors qu'elles sont réglées. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le remboursement des billets pourra avoir lieu uniquement en cas d'annulation par le prestataire ou par l'office de tourisme. Le remboursement s'effectuera alors sur la base du prix du billet.

## **ARTICLE 5. Annulation et remboursement**

L'Office de Tourisme a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

– Si l'Office de tourisme est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Le remboursement intégral des billets (ou des commandes) pourra s'effectuer dans les cas suivants :

- l'animation est annulée sans report possible
- le report de l'animation est annulé

En cas de remboursement, seul le prix du billet, sera dû. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

## **ARTICLE 6. Rétractation**

Le client accepte, par la nature de son engagement et des services proposés, de renoncer à toute forme d'exercice d'un droit de rétractation

## **ARTICLE 7. Service Clients**

Pour toute information ou question relative au suivi de votre pré-réservation, nous sommes à votre disposition :  
Tel: 05 53 50 40 27 du lundi au samedi, de 10h à 12h et de 14h à 17h.

## **ARTICLE 8. Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs ou figurant sur le site internet de l'Office de tourisme demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'Office de tourisme et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **ARTICLE 9. Responsabilité**

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, de perturbation ou grève, inondation, incendie.

Ainsi, toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant 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. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. Ainsi, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français notamment le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter l'Office de tourisme sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer l'Office de tourisme le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

Par ailleurs, si conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'Office de tourisme est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat, il peut toutefois, indépendamment des cas de force majeure, s'en exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,

Lorsque la responsabilité de l'Office du tourisme est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la prestation touristique.

## **ARTICLE 10. Primauté d'usage de la langue française**

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

## **ARTICLE 11. Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **ARTICLE 12. Titres**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## **ARTICLE 13. Litiges**

Toute réclamation relative à une prestation doit être signalée dans les meilleurs délais à l'Office de tourisme qui s'efforcera de trouver un accord amiable avec le Client.

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.

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.

En cas de litige devant une instance juridictionnelle, les tribunaux Français seront seuls compétents.

## **ARTICLE 14. Traitement des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées par l'Office de Tourisme pour les besoins du suivi administratif et commercial de la commande. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et commerciales uniquement en interne, enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du ou des contrats et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client, le traitement des commandes et la promotion des services. Ainsi, nous ne traiterons ou n'utiliserons ces données que dans la mesure où cela est nécessaire notamment pour assurer le traitement de demandes, créer et gérer des profils, créer et gérer votre accès à nos services en ligne, à des fins de prospection commerciale, assurer l'exécution de nos prestations, la vérification de la validité des informations nécessaires à des paiements, réaliser des études statistiques, ainsi que respecter nos obligations légales.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement de nos obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives nous étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'Office de Tourisme, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers partenaires à l'Office de Tourisme pour l'exécution de tâches sous traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du Client de l'Office de Tourisme soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Office de Tourisme s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable votre part, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement. Le Client peut, pour des motifs légitimes autres que ceux liés à l'exécution du/des contrats qui le lient à l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant :

Responsable RGPD de l'Office de Tourisme Vézère Périgord Noir  
58 avenue Jean Jaurès, 24120 Terrasson-Lavilledieu ou par mail à l'adresse [accueil@vezere-perigord.fr](mailto:accueil@vezere-perigord.fr)

Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'Office de Tourisme, de modifier son choix en contactant l'Office de Tourisme dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus à cet effet. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'Office de Tourisme par des tiers, à des fins de prospection.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de l'Office de Tourisme en adressant un mail à [accueil@vezere-perigord.fr](mailto:accueil@vezere-perigord.fr) et en précisant dans l'objet du mail que celui-ci fait référence à une question concernant la protection de la donnée.

Cela peut être fait également auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.