

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Saint-Émilion Tourisme
OFFICE DE TOURISME DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS
Mises à jour le 10 02 2023

1. DÉSIGNATION DU VENDEUR

Le vendeur est l'association Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais dont le siège social est Place des Créneaux - 33330 SAINT-ÉMILION et immatriculée dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 sous le numéro IM 033110004, numéro Intracommunautaire FR 35781986492, Siret n° 781 986 492 000 28.

Téléphone : +33 (0)5 57 55 28 28

Adresse courriel : accueil@saint-emilion-tourisme.com

www.saint-emilion-tourisme.com.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CI-APRÈS, LES CGV)

2.1. OBJET DES CGV

Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne et au comptoir des produits et aux prestations vendues par le service commercial et réceptif de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais présentés sur le site www.saint-emilion-tourisme.com.

2.2. DOMAINE D'APPLICATION DES CGV

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne et au comptoir des produits et aux prestations vendues par le service commercial et réceptif de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs (ci-après, les consommateurs) et constituent, avec le bon de commande et le descriptif des prestations, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative. Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne ainsi qu'aux prestations réalisées en France.

Les CGV, ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site, sont rédigées en langue française. Les versions en langues étrangères figurant sur le site sont purement informatives. Seule la version en langue française des CGV fait foi. Le consommateur doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique de contracter pour passer toute commande.

Pour le produit « séjour en van » vendu par le service commercial réceptif. L'acheteur consent à accepter les conditions de locations de notre partenaire loueur de van aménagé : la société Black sheep : <https://www.blacksheep-van.com/conditions-generales-de-location/>

2.3. DISPONIBILITÉ ET OPPOSABILITÉ DES CGV

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site www.saint-emilion-tourisme.com où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet lorsqu'il commande sur le site internet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande avec obligation de paiement.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément

à l'article 1369-4 du Code civil.

2.4. MODIFICATION DES CGV

Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

2.5. CLAUSES DES CGV

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

3. PRODUITS

3.1. CARACTÉRISTIQUES

Les produits et prestations proposés par l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais font chacun l'objet d'un descriptif établi par le fournisseur ou accessible sur le site du fabricant par un lien se trouvant sur son logo mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel. Les conditions de participation pour chacune des prestations proposées par l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais sont détaillées sur le site internet et ont valeur contractuelle, notamment concernant la présence d'enfants qui peut nécessiter une adaptation du mode de transport.

3.2. CONFORMITÉ

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Les produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

4. PRIX

4.1. PRIX DE VENTE

Les prix de vente, conformément à l'article L. 113-3 du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande, avec la mention « commande avec obligation de paiement ». Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

4.2. MODIFICATION

Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

5. OFFRE

5.1. DOMAINE

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs situés en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

5.2. DURÉE

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles.

5.3. ACCEPTATION

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du site internet, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande avec obligation de paiement. Lorsque la vente intervient au comptoir, l'acceptation de la commande par le vendeur résulte de la livraison directe des produits commandés. Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

6. COMMANDE

6.1. ÉTAPES DE CONCLUSION DU CONTRAT SUR LE SITE INTERNET

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement. Avant de cliquer sur le bouton « Validez le panier », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande. La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

E- billet ou billet électronique - Conditions spécifiques d'utilisation :

Billet à imprimer et à présenter obligatoirement le jour de votre venue, sur le lieu de visite ou de la manifestation que vous venez de réserver. Pour être valable ce billet doit être imprimé dans sa totalité, nous acceptons également les supports électroniques (tablettes, smartphones). L'e-billet permet l'accès d'1 seule personne. Exception faite des tarifs « groupés » comme : le tarif famille et le tarif groupe.

Tout e-billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et considéré comme non valable. Chaque billet est muni d'un code barre unique. Toute reproduction est frauduleuse et inutile car le contrôle effectué garantit l'unicité de passage à l'entrée. Le client doit conserver ce billet. Aucune contestation ne pourra être formulée sur une reproduction illégale même faite à l'insu du client. Ce billet ne doit pas être acheté à un inconnu, faute de garantie de sa validité.

De même ce billet ne peut être revendu sous peine de poursuites.

6.2. MODIFICATION DE COMMANDE

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais. Le vendeur professionnel se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, V du Code de la consommation.

6.3. VALIDATION DE LA COMMANDE

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

6.4. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS COMMANDÉS

Si les produits commandés sont indisponibles, le vendeur professionnel en informe immédiatement le consommateur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de désaccord, le consommateur est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

7. CONTRAT

7.1. CONCLUSION

Lorsque la commande est passée sur internet, le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande. Lorsque la commande est passée au comptoir, le contrat de vente est formé après acceptation de la commande par le vendeur.

Lorsque que la commande concerne un produit vendu par le service commercial et réceptif, le contrat de vente est formalisé par un contrat de réservation.

7.2. ARCHIVAGE ET PREUVE

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

7.3. RÉTRACTATION

Lorsque la commande est passée sur internet, à compter de la réception des produits ou du e-billet, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs pour renvoyer les produits livrés sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité, à l'adresse suivante : Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais - Place des Créneaux - 33330 SAINT-ÉMILION. Les frais de retour sont à la charge du consommateur.

Pour retourner les produits, le consommateur doit préalablement envoyer un courrier à l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais à l'adresse e-mail : commercial@saint-emilion-tourisme.com précisant le numéro de la commande annulée afin d'obtenir un numéro de retour.

Le vendeur professionnel s'engage à rembourser le consommateur au plus tard dans un délai de trente jours à suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de l'original de la facture d'achat.

7.4. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION POUR CERTAINES PRESTATIONS

L'article L 121-21-8 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'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations (à l'exclusion de celles proposées dans le cadre de Saint-Émilion La Boutique) vendues sur le site www.saint-emilion-tourisme.com entrant dans le champ d'application de l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, le consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.

7.5. RÉOLUTION

Le contrat peut être résolu par le consommateur en cas de : — livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ; — livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande pour les produits dont la valeur est supérieure à 500 euros dans les conditions prévues à l'article 9.1. des CGV ; — de hausse du prix non justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics ; — de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Dans tous ces cas, le consommateur peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande, majoré des intérêts au taux légal à compter de la date d'encaissement de l'acompte. Le contrat peut être résolu par le vendeur professionnel en cas de : — refus du consommateur de prendre livraison ; non-paiement du prix. Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

7.6. ANNULATION PAR LE CONSOMMATEUR

Toute annulation doit être formulée par écrit par le consommateur : par courrier à l'attention du service accueil ou du service commercial de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais en fonction du type de prestation acheté – Place des Créneaux – 33330 SAINT-ÉMILION; ou par mail à l'adresse mail : accueil@saint-emilion-tourisme.com ou commercial@saint-emilion-tourisme.com. Sauf stipulation contraire figurant sur le descriptif des prestations visées à l'article 3-1 des CGV, les conditions d'annulation par le consommateur sont celles définies au présent article.

7.6.1. Billetterie Visites

En cas d'annulation plus de 8 jours avant la date de la prestation, le consommateur sera remboursé de la totalité des montants versés. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de trente jours à partir de la date d'annulation, en créditant la carte bancaire du consommateur. Il appartient à celui-ci de communiquer au service commercial les références de sa carte sur laquelle ce crédit sera effectué.

Si l'annulation intervient moins de 8 jours avant la date de la prestation, ou de non présentation ou retard le jour de la prestation, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

7.6.2. Billetterie Spectacles

En cas d'annulation et quelle qu'en soit la date, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

7.6.3. Les coffrets cadeaux

Le consommateur commande et règle un bon cadeau, qui est destiné à une tierce personne, l'utilisation de ce bon est précisée dans le descriptif du produit (elle est en règle générale et sauf mention contraire qui serait indiquée dans le descriptif du produit, d'un an à partir de la date d'achat).

En cas d'annulation par l'acheteur plus de 30 jours avant la date de la prestation, l'acheteur sera remboursé des montants versés, après déduction d'une somme forfaitaire de 30€ correspondant aux frais de dossier. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de trente jours à partir de la date d'annulation, en créditant la carte bancaire du consommateur. Il appartient à celui-ci de communiquer au service commercial les références de sa carte sur laquelle ce crédit sera effectué.

Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date de la prestation, ou de non présentation ou retard le jour de la prestation, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

En cas de non-utilisation par le bénéficiaire de ce bon cadeau dans la période de validité prévue, le bénéficiaire peut prolonger une seule fois sa validité pour une durée de 6 mois supplémentaires, en réglant une somme forfaitaire de 30€.

Toute demande de prolongation de validité doit être formulée par écrit par le bénéficiaire du bon cadeau ou à défaut par le consommateur : par courrier à l'attention du service commercial de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais – Place des Créneaux – 33330 SAINT-ÉMILION ou par e-mail à l'adresse : commercial@saint-emilion-tourisme.com

7.6.4. Visites privées

Ces visites sont proposées par le service commercial et réceptif de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais et correspondent à des prestations de visites hors hébergement et restauration. Elles font l'objet de conditions d'annulations spécifiques :

Jusqu'à 60 jours avant le début de la prestation : pas de frais d'annulation, l'acompte versé est remboursé.

De 59 jours à 1 semaine avant la prestation : le forfait guidage réglé au titre de l'acompte est conservé.

Moins d'une semaine avant la prestation : la totalité prévue au devis de la commande est due.

7.6.5. Forfaits touristiques privés

Ces forfaits sont proposés par le service commercial et réceptif de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais et correspondent à des prestations de visites avec hébergement et/ou restauration. Ils font l'objet de conditions d'annulations spécifiques :

- Jusqu'à 90 jours avant la prestation : pas de frais d'annulation, tout acompte versé est remboursé.
- De 89 à 30 jours avant la prestation : l'acompte de 40% est conservé au titre de frais d'annulation.
- De 29 jours à 1 semaine de la prestation : les frais d'annulation sont de 75% du devis global,
- Moins d'une semaine : la totalité prévue au devis de la commande est due.

7.7 MODIFICATION PAR SAINT EMILION TOURISME

En cas de force majeure liée à la météo (intempérie, orage, forte chaleur, froid etc...), l'office de tourisme du Grand Saint Emilionnais se réserve le droit de modifier le contenu de la prestation pour la santé et la sécurité de nos salariés. L'office de tourisme effectuera les modifications en tenant compte de la valeur du service équivalent à celle achetée par le client.

8 PAIEMENT

8.1. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande. À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande. Le paiement s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire.

Cas particuliers des ventes de visites privées et de forfaits touristiques (proposés sur l'espace Internet « Groupes Séminaires Entre amis ») :

Un document détaillant les conditions d'exécution de la commande accompagné d'un devis est envoyé, pour accord et retour signé dans les délais indiqués sur les documents.

Ce délai est de 2 mois avant la prestation pour les visites privées, et de 3 mois pour les forfaits touristiques, forfaits séminaires, et les offres « Entre amis »

Un acompte est demandé au retour signé de ces documents.

Pour les visites privées, il correspond au forfait guidage indiqué au devis joint à la commande.

Pour les forfaits, il est de 40% sur le total du devis adressé.

Le solde est payable le jour de réalisation de la prestation commandée.

8.2. SÉCURISATION DU PAIEMENT

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

8.3. RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

8.4. DÉFAUT DE PAIEMENT

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

9 LIVRAISON

9.1. DÉLAI DE LIVRAISON

Le vendeur professionnel s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 30 jours après réception de commande.

9.2. RETARD DE LIVRAISON

Le retard de livraison excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le consommateur qui, dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, retournera le cas échéant les produits s'ils ont été livrés et recevra du vendeur au plus tard dans un délai de trente jours la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

9.3. MODALITÉS DE LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande.

Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le consommateur au vendeur professionnel le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard. La livraison est effectuée par avis de mise à disposition. En cas de livraison par voie postale, un bon de livraison doit être signé par le consommateur qui doit vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage du produit. En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le consommateur doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé au vendeur professionnel et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

9.4. CONFORMITÉ DES PRODUITS

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation à l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

9.5. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, le vendeur professionnel peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

9.6. DÉFAUT DE LIVRAISON

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

10. GARANTIES

10.1. GARANTIES LÉGALES

Tous les produits fournis par le vendeur professionnel bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L. 211-14 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux

articles 1641 à 1649 du Code civil. Au titre de ces garanties, l'Office de tourisme s'engage, au choix du consommateur, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande. Le vendeur professionnel reste tenu, conformément à l'article L. 211-15 du Code de la consommation, des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

10.2. SERVICE APRÈS-VENTE

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel au service commercial de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais – Place des Créneaux – 33330 SAINT-ÉMILION :

Téléphone : +33 (0)5 57 55 28 20 - Adresse e-mail : commercial@saint-emilion-tourisme.com

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente. Le consommateur sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par le vendeur.

10.3. CLAUSES SUR LES GARANTIES

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 211-17 du Code de la consommation.

10.4. LOI APPLICABLE AUX GARANTIES

La loi française applicable au contrat en vertu de l'article 16 des CGV ne peut avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive no 99/44/CE du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente. Le consommateur sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par le vendeur.

11 RESPONSABILITÉ

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultants du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjudice de son droit de recourt contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

11.1. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure. La responsabilité du vendeur professionnel ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur, auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

11.2. DÉFAUT DE SÉCURITÉ DU PRODUIT

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

11.3. CLAUSE PÉNALE

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

11.4. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Le vendeur a souscrit une garantie responsabilité civile spécifique auprès de HELVETIA /Délégation Atlantique-Parc Aïrial - 34 avenue Ariane - bâtiment 5 à Mérignac 33700 France du fait de l'organisation des prestations régies par les présentes CGV.

12. CLAUSE RÉOLUTOIRE

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

Téléphone : +33 (0)5 57 55 28 20 - Adresse e-mail : commercial@saint-emilion-tourisme.com

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les éléments reproduits sur le site www.saint-emilion-tourisme.com et ses versions étrangères constitués de photographies, de visuels, de textes, de dessins et d'images, sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

14. DONNÉES PERSONNELLES

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais souhaite respecter toutes les obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel, notamment en s'engageant publiquement dans la conformité au Règlement Général pour la Protection des Données et à la Loi Informatique et Libertés --- Règlement (UE) 2016/679, dit Règlement Général pour la Protection des Données (« RGPD ») et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 (« Loi Informatique et Libertés »).

La présente politique de protection des données est destinée à informer des choix et des pratiques de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais en matière de respect de la vie privée, ainsi que des options à opérer sur la manière dont les données sont recueillies en ligne et comment elles sont utilisées.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, et le Règlement Général pour la Protection des Données l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais s'engage à :

- ne traiter que des données loyalement et licitement collectées ;
- ne traiter les données ainsi collectées que dans le cadre des finalités déterminées, explicites et légitimes ;
- ne traiter que les données adéquates et pertinentes et non excessives au regard de la finalité de ses traitements ;
- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, altérées, endommagées ;
- ne pas communiquer ces données à des tiers en dehors de l'entreprise sans en informer les personnes.

Conscients du fait que la fourniture d'informations en ligne implique une grande marque de confiance, l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais fait une priorité majeure de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles fournies lors de la consultation de son site internet et l'utilisation de ses services.

14.1. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU SITE INTERNET

Le contenu de notre site, la structure générale, l'arborescence, les contenus textuels, les images animées ou non et les logos dont le site est composé sont la propriété exclusive de l'Office de Tourisme du Grand Saint-

Émilionnais. Toute représentation, totale ou partielle, de ce site ou de son contenu, sur un quelconque support, pour un usage collectif ou professionnel, même en interne dans l'entreprise, par quelques procédés que ce soient, sans l'autorisation préalable expresse et écrite de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle, de même la violation de ces dispositions soumet le contrevenant et toutes personnes responsables aux peines pénales et civiles prévues par la Loi française.

14.2. AVIS ET COMMENTAIRES

En laissant un avis, un commentaire ou une évaluation l'utilisateur reconnaît et convient que lesdites contributions sont non confidentielles et non privées.

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais peut être amené à revoir et à contrôler les avis et commentaires des utilisateurs et ne peut néanmoins être tenu pour responsable des avis par les Utilisateurs même s'il met tous ses efforts dans la modération de ces derniers.

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais se réserve toutefois le droit de supprimer, à son entière discrétion, sans préavis, et pour toute raison, tout avis ou tout commentaire publié par les utilisateurs.

L'utilisateur s'engage à ne publier ou diffuser aucun des contenus suivants :

- tout contenu faux, illégal, trompeur, diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, indécent, licencieux, suggestif, intimidant ou appelant au harcèlement d'une tierce personne, menaçant, irrespectueux des droits de la vie privée, abusifs, incendiaires, frauduleux ou répréhensibles ;
- tout contenu manifestement injurieux pour la communauté des internautes, tels que des contenus incitant au racisme, au fanatisme, à la haine ou à toute attaque physique de groupes ou d'individus ;
- Informations à caractère confidentiel, y compris, sans restriction, nom de famille, adresse, numéros de téléphone, adresses courriels, numéros de sécurité sociale et numéro de carte de crédit.

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais décline toute responsabilité quant au contenu publié par les utilisateurs, quant aux pertes ou aux dommages liés à ces derniers. Par ailleurs, il ne saurait être tenu pour responsable des erreurs, actes de diffamation, calomnie, omissions, mensonges, contenus obscènes, pornographiques ou vulgaires que les internautes pourraient visualiser.

14.3. COORDONNEES DU RESPONSABLE DE TRAITEMENTS

Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais

Jean-Daniel DEBART et Jean-François GALHAUD

Place des Créneaux - 33330 SAINT-ÉMILION

rgpd@saint-emilion-tourisme.com

Tél : +33 (0)5.57.55.28.28

14.4. COLLECTE ET UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais s'engage à ne recueillir que les données strictement nécessaires à la fourniture de la Prestation et la suite qui pourrait en résulter et après avoir obtenu le consentement du Client conforme à la réglementation.

14.5 FINALITE DE LA COLLECTE

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais utilise les données à caractère personnel collectées pour l'exécution du contrat et pour transmettre des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par lui.

14.6. CATEGORIES DE DONNEES COLLECTEES

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais veille à ne collecter que des données strictement nécessaires aux finalités déclarées des différents traitements.

14.7. DESTINATAIRES DE VOS DONNEES

Vos données à caractère personnel ne seront pas transmises à des tiers. Les personnes ayant un accès à vos données sont les suivantes :

- En interne : le personnel chargé du suivi commercial, juridique et administratif. Seul le personnel compétent pour son activité a accès aux données qui lui sont indispensables.
- En externe : le sous-traitant pour la gestion du paiement des achats réalisés sur notre site Internet

En aucun cas vos données ne sont transmises, vendues, prêtées, cédées, louées à des tiers partenaires ou non qui pourraient vous solliciter.

14.8. DUREE DE CONSERVATION DE VOS INFORMATIONS

Les données à caractère personnel collectées des clients et prospects seront conservées en base active trois ans au plus, après la fin de la relation contractuelle pour les clients, ou du dernier contact entrant pour les prospects, puis les données seront anonymisées ou détruites

14.9. RAPPEL DE VOS DROITS DEFINIS PAR LE RGPD

Au titre des dispositions de l'article 12 du RGPD vous avez le droit d'obtenir de l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais des informations claires, concises et transparentes. L'objet de ce document a principalement pour objet de répondre aux obligations visées à l'article 13 dudit règlement.

14.10. DROIT DE SE FAIRE CONFIRMER UN TRAITEMENT

Vous avez ainsi le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont ou ne sont pas traitées. (art. 15-1 du RGPD)

14.11. DROITS D'ACCES, FINALITES, CATEGORIES, DESTINATAIRES, DUREE

Lorsqu'elles le sont, vous avez un droit d'accès aux dites données à caractère personnel ainsi que les informations suivantes :

- les finalités du traitement ; (art. 15-1a du RGPD)
- les catégories de données à caractère personnel concernées ; (art. 15-1b du RGPD)
- les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées ; (art. 15-1c du RGPD)
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée, ou les critères utilisés pour déterminer cette durée ; (art. 15-1d du RGPD)

14.12. RECTIFICATION, EFFACEMENT- OUBLI, LIMITATION, OPPOSITION, PORTABILITE

Vous êtes en droit de demander au responsable du traitement :

La rectification de vos données à caractère personnel (art. 16 du RGPD)

- l'effacement de vos données ou le « droit à l'oubli » (art. 17 du RGPD)
- la limitation du traitement des données à caractère personnel (art. 18 du RGPD)
- le droit de vous opposer au traitement de vos données; (art. 21 du RGPD)
- le droit de récupérer vos données dans un format aisément lisible par une machine permettant d'en assurer la portabilité; (art. 20 du RGPD)

14.13. RECLAMATION A LA CNIL, ORIGINE DES DONNEES, DECISION AUTOMATISEE

Vous avez également le droit :

- d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ; (art. 15-1f du RGPD)

- lorsque les données à caractère personnel ne sont pas collectées auprès de vous, toute information disponible quant à leur source ; (art. 15-1g du RGPD)
- de vérifier l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement. (art. 22 du RGPD) (art. 15-1h du RGPD)

14.14. DROIT DE SAVOIR SI VOS DONNEES FONT L'OBJET DE FLUX TRANSFRONTALIERS

Vous avez le droit d'être informé des garanties appropriées prévues si vos données sont transférées vers un pays tiers en dehors de l'Union européenne. (art. 15-2 du RGPD)

14.15. DROIT D'OBTENIR UNE COPIE DE VOS DONNEES

Vous avez le droit, en justifiant de votre identité, d'obtenir du responsable du traitement une copie électronique ou papier des données à caractère personnel vous concernant, faisant l'objet d'un traitement dans notre entreprise ou chez l'un quelconque de nos sous-traitants. (à condition que cette demande ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autrui.)

Vous pouvez adresser toute demande en ce sens au Délégué à la Protection des Données visé plus haut. (art. 15-3 & 4 du RGPD)

14.16. DROIT DE DONNER DES DIRECTIVES EN CAS DE DECES

Vous bénéficiez également du droit de nous donner des directives sur le sort de vos données après votre décès. (Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique).

14.17. DROIT DE REVOQUER UNE AUTORISATION DE RECUEIL PRECEDEMMENT DONNEE

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Le retrait de ce consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Vous devez être informé de ce droit avant de donner votre consentement. Il doit être aussi simple pour vous de retirer votre consentement que de nous le donner. (art. 7-3 du RGPD)

14.18. DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES D'UNE AUTORITE DE CONTROLE

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle dans le cas où vous constateriez une violation de vos données ou si vous estimez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation quelconque du règlement.

Nous vous suggérons cependant de prendre préalablement contact avec le responsable du traitement indiqué ci-dessus.

Vous trouverez sous ce lien pour information la procédure prévue par la CNIL. <https://www.cnil.fr/fr/agir>

14.19. DROIT DE CONNAITRE LES CONSEQUENCES D'UN REFUS DE FOURNITURE D'INFORMATIONS

Vous êtes informés que conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés, les informations que vous nous communiquez par les formulaires présents sur le site sont nécessaires pour répondre à votre demande et sont destinées aux services en charge de répondre à votre demande à des fins de suivi.

Vous avez le droit de refuser de nous transmettre ces informations.

14.20. DROIT DE NE PAS FAIRE L'OBJET D'UNE DECISION AUTOMATISEE

Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant. (art. 22-1)

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais ne procède pas à de tels traitements de données.

14.21. DROIT D'EXIGER QUE VOS DONNEES SOIENT CONSERVEES EN TOUTE SECURITE

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais assure la sécurité et la pérennité de vos Données à Caractère Personnel en mettant en place une série de protections physiques et logiques dans la conservation et la sauvegarde de vos données, afin d'éviter qu'elles ne soient détruites, corrompues, modifiées, détournées, ou altérées.

14.22. EXERCICE DES DROITS

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, en justifiant de votre identité, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification ou de suppression des informations vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de ces données ou en demander la portabilité.

Pour exercer vos différents droits définis ci-dessus, vous devrez justifier de votre identité et optionnellement :

- de nous indiquer les raisons pour lesquelles vous souhaitez les exercer
- de définir précisément le périmètre des données dont vous souhaitez la copie
- de nous préciser le format de données que vous souhaitez en retour

Vous contacterez à cet effet le correspondant de la CNIL responsable du suivi de notre conformité.

L'opposition partielle (ou demande simple de désinscription) est un droit que vous pourrez exercer à tout moment lors des envois, au travers d'un lien présent sur chaque mail que vous recevrez de notre part.

Pour plus d'informations sur vos droits, connectez-vous sur le site de la CNIL à l'adresse : <https://www.cnil.fr>

Vous avez également le droit de saisir directement la Commission si vous estimez que vos droits ont été violés, ou que notre société ne respecte pas ses engagements en matière de protection des données.

14.23. POLITIQUE DES COOKIES SUR LE SITE

En arrivant sur notre site, un bandeau vous informe qu'en poursuivant votre navigation vous acceptez l'utilisation de services tiers pouvant installer des cookies. Une fonctionnalité vous permet de personnaliser votre préférence pour l'ensemble des services tiers et donc de refuser la mise en place de cookie sur votre navigateur.

Nos cookies constituent des ensembles de données qui ne permettront pas de vous identifier, mais ont pour but principal d'enregistrer des informations relatives à votre navigation.

Un tutoriel très efficace de la CNIL peut vous aider si vous souhaitez mieux maîtriser vos traces de navigation, nous vous encourageons à le consulter : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

14.24. MESURES PRISES POUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais a pris des mesures pour prévenir toute violation de données personnelles, et notamment :

- Nomination d'un responsable de traitement des données
- Sensibilisation des équipes à la protection des données à caractère personnel
- Audit de sécurité du système d'information
- Sécurisation des postes de travail par mot de passe
- Fermeture des sessions après un temps limité sans activité
- WIFI fermé aux visiteurs et ne permettant pas d'accéder au réseau

14.25. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Notre activité est régie par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront exclusivement compétents.

14.26. MODIFICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais se réserve la possibilité de modifier à tout moment la présente politique de Protection des Données, par exemple pour tenir compte des nouvelles données récoltées, de modifications de nos traitements ou de nos finalités, mais aussi pour nous mettre en conformité en cas de changement des certaines dispositions législatives et réglementaires, notamment vis-à-vis de la Loi Informatique et Libertés, ou du RGPD.

15. RÈGLEMENT DES LITIGES

15.1. RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à l'OFFICE DE TOURISME DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS - Place des Créneaux - 33330 SAINT-ÉMILION, Téléphone : +33 (0)5 57 55 28 28, adresse e-mail : commercial@saint-emilion-tourisme.com ou accueil@saint-emilion-tourisme.com.

15.2. MEDIATEUR DU TOURISME

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

"Après avoir saisi le service commercial et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage ».

La réclamation doit avoir lieu dans un délai d'un an maximum à l'issu de l'achat effectué après du professionnel.

L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais étant adhérent à L'A.P.S.T (association professionnelle de solidarité du tourisme. De ce fait, les coordonnées du médiateur à contacter sont :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 --- 75 823 Paris Cedex 17.

Le service de médiation est gratuit : le dossier est à compléter en ligne - lien ci-dessous :

http://ww5.eudonet.com/V7/app/specif/EUDO_03874/FormDossierLitige/FormulaireDossierLitiges/index.aspx

15.3. COMPÉTENCE TERRITORIALE

Pour tout litige relatif au bon de commande et aux présentes CGV, le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou celui du lieu de livraison effective du produit.

16. DROIT APPLICABLE

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

17. RÉGIME JURIDIQUE PARTICULIER RELATIF À LA VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES

Constitue un forfait touristique au sens légal et jurisprudentiel, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux prestations touristiques.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

18. MENTIONS OBLIGATOIRES

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après. L'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais applique strictement les dispositions réglementaires ci-après reproduites.

Article R211-3 : « Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés

qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. »

Article R211-3-1 : « L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2. »

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le

calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-4 : « Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1 --- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2 --- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3 --- Les prestations de restauration proposées ;

4 --- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5 --- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement

6 --- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7 --- La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8 --- Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9 - Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10 --- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11 - Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12 --- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13 --- Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. »

Article R211-5 : « L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. »

Article R211-6 : « Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- **1** --- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur
- **2** --- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- **3** --- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- **4** --- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- **5** --- Les prestations de restauration proposées ;
- **6** --- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- **7** --- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- **8** --- Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- **9** --- L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- **10** --- Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- **11** --- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- **12** --- Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- **13** --- La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° d e l'article R. 211-4 ;
- **14** --- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- **15** - Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- **16** --- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- **17** --- Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant

le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de

rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

- **18** --- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- **19**- L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

- **20** --- La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- **21** --- L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. »

Article R211-7 : « L'acheteur peut 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. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur. »

Article R211-8 : « Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. »

Article R211-9 : « Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10 : « Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. » Article R211-11 : « Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par

l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4. »

PERSONNES HANDICAPÉES

Certains établissements peuvent être mal adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Le cas des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement signalé par écrit au moment de la réservation afin d'informer nos équipes d'accueil et nos prestataires soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information au moment de la réservation, l'Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais ne pourra garantir le départ.

SAINT-ÉMILION TOURISME

Office de Tourisme du Grand Saint-Émilionnais

Place des Créneaux, 33330 Saint-Émilion

Tel : +33 (0)5.57.55.28.28 – www.saint-emilion-tourisme.com

Siret : 78198649200028 --- NAF 633Z --- Autorisation numéro IM033110004

Version du 01.08.2021