

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

*Version 3 - 06/03/2024*

L'Office Municipal de Tourisme de Jonzac (Nommé ci-après « Office de Tourisme ») est un EPIC dont le siège social est situé au 22 place du château 17500 JONZAC. **Le numéro de téléphone est le 05 46 48 49 29, son site Internet est [www.jonzac-haute-saintonge.com](http://www.jonzac-haute-saintonge.com) et l'adresse email [tourisme@villedejonzac.fr](mailto:tourisme@villedejonzac.fr).**

L'Office de Tourisme est représenté par Benoît Christen, Directeur.

L'Office de Tourisme est répertorié comme organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro d'immatriculation n° IM 017 14 0006

Assureur responsabilité civile professionnelle : MMA 17500 Jonzac.

Garant financier : APST – 15 av. Carnot 75017 Paris

N°SIRET : 391 372 448 00012 R.C.S. Saintes - N°TVA intracommunautaire :

FR62391372448

Code APE : 7990 Z

Les conditions de vente sont régies par le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 et la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

## **Article 1 – OBJET et CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par l'Office de Tourisme. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de vente et les conditions de vente du tarif réservé accessibles sur la plateforme de réservation en ligne. Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via la plateforme de réservation. L'OTMJ propose essentiellement en vente en ligne un service de billetterie à caractère touristique (visites guidées, séjours thématiques...), un service de réservation et de commande en ligne portant notamment sur des prestations d'hébergement, de restauration, de loisir, de transport et de produits boutique.

La vente en ligne est un module de réservation via le site

<https://www.jonzac-haute-saintonge.com/fr/> et ses sous-domaines qui permet aux internautes de réserver des prestations à distance et de manière autonome.

Le module est directement relié à la place de marché touristique de l'Office de Tourisme.

Les places de marché touristiques sont conçues pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Elles facilitent la démarche du visiteur en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Il est interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de Tourisme.

Les présentes conditions générales de vente (Ci-après « CGV ») concernent uniquement les commandes effectuées et réglées sur le site par le client dans le cadre de l'utilisation des services de billetterie et de réservation en ligne des produits appartenant uniquement à l'Office de Tourisme. Sont ainsi exclues du champ d'application des présentes CGV, les

commandes pour lesquelles le site renvoie le client auprès de prestataires partenaires (ci-après « les prestataires ») de L'Office de Tourisme, ces services étant exclusivement fournis et gérés sous la responsabilité desdits prestataires, en application des conditions contractuelles applicables à ces derniers.

Le client est alors expressément informé et reconnaît que les prestations commandées ou réservées via le site sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des prestataires. Il appartient donc au client de prendre connaissance de ces conditions

contractuelles supplémentaires avant tout achat ou réservation de prestations sur le site.

L'Office de tourisme ne pourra pas être tenu responsable des disponibilités de des réservations réalisées avec les prestataires via la Place de Marché Touristique.

## **Article 2 – COMMANDE/ RESERVATION**

Le client choisit les services présentés sur la plateforme de réservation en ligne. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur la plateforme de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

Toute commande ou réservation effectuée et réglée via la plateforme de réservation et vente en ligne suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes CGV.

Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande ou en réservant une prestation sur le site, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette prestation. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de L'Office de Tourisme.

Le client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à L'Office de Tourisme dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre L'Office de Tourisme contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un utilisateur dans le cadre de l'utilisation des services.

Toute utilisation du site qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes CGV, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

Le contrat conclu en ligne par le client auprès de L'Office de Tourisme devient ferme et définitif ; L'Office de Tourisme est tenu de fournir le service lorsque le client a procédé à la confirmation définitive des informations saisies et de la prestation sélectionnée, le client a accepté sans réserve les CGV et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations à régler directement auprès de l'Office de Tourisme.

Toutefois, lorsque le contrat porte sur la réservation d'une prestation forfait touristique, le contrat est alors conclu sous la condition suspensive de confirmation des disponibilités. L'Office de Tourisme vérifie les disponibilités des prestataires dans les meilleurs délais et peut confirmer au client jusqu'à J-15 de la date du séjour ou forfait souhaité.

L'Office de Tourisme adressera un email ou un courrier postal de confirmation de la commande ou de la réservation effectuée par le client sur le site, en temps utiles avant le début des prestations commandées ou réservées. Cet email ou ce courrier postal de confirmation est transmis à l'adresse email ou l'adresse postale renseignée par l'utilisateur dans le formulaire de commande ou réservation et reprend les informations contractuelles requises à l'article L.121-19 du Code de la consommation, telles que la (les) prestation(s) commandé(es) et l'identification du prestataire, le prix payé auprès de l'Office de Tourisme et, le cas échéant, le solde restant dû par le client auprès du partenaire, les frais de livraison et, l'adresse à laquelle le client peut présenter ses réclamations.

Il appartient au client d'imprimer cet email de confirmation ou le voucher le cas échéant qu'il devra présenter au prestataire pour bénéficier des prestations commandées ou réservées. Le client est donc tenu préalablement de vérifier qu'il est bien en mesure d'imprimer l'email ou le voucher de confirmation. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne pourra faire office de preuve de réservation ou de commande.

L'attention du client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités offertes sur le Site avant toute confirmation définitive. Toute commande ou réservation effectuée sur le site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement.

#### **Article 4 - RÉSERVATIONS**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées sur le site ensemble sous forme de forfait touristique ou séparément, pour une date ou selon une périodicité déterminée.

##### ***4.1 Billetterie & forfaits datés :***

Les billets et forfaits pouvant être commandés sur le site sont 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 à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Le client doit se présenter au lieu de rendez-vous stipulé sur son document de réservation. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Pour les forfaits datés, des informations complémentaires relatives aux prestataires comme leurs coordonnées par exemple, pourront être communiquées par mail par l'office de tourisme.

#### *4.2 Pour les cartes cadeaux des forfaits touristiques :*

Les cartes cadeaux des forfaits touristiques pouvant être achetés sur le site sont assujettis à une période de validité. Ces cartes ne donnent pas accès aux prestations directement. Le client (et/ou le bénéficiaire de la carte cadeau) doit contacter le service commercial de l'Office de Tourisme pour réserver le séjour clé en main aux dates souhaitées. Une fois les disponibilités des prestations vérifiées, le service commercial de l'Office de Tourisme enverra des bons d'échange au bénéficiaire de ce forfait touristique, qu'il remettra aux prestataires lors de son séjour.

#### 4.3. Processus de réservation

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur la plateforme de réservation en ligne. La réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions de vente du tarif réservé avant la validation de la réservation et, enfin, la validation de la réservation par le client.

*Accusé de réception de la réservation* La plateforme de réservation en ligne accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

### **Article 5 - TARIFS & REGLEMENTS**

Les prix des prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. Les prix ne comprennent pas les frais de communication liés à l'utilisation des services qui restent à la charge du client.

Il est rappelé que les prix des prestations affichés sur le site résultent des tarifs pratiqués par l'Office de Tourisme pour les prestations le concernant. Ces prix sont mis à jour sur le site au fur et à mesure des modifications de tarifs pratiqués par l'Office de Tourisme étant précisé que ces modifications ne seront pas applicables aux commandes préalablement conclues. Les prix des prestations facturés au client correspondent aux prix en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande ou demande de réservation par le client sur le site.

Le paiement des prestations est effectué en ligne au moment de la réservation ou de la commande, par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le site.

Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande ou demande de réservation étant définitive après complet paiement du prix des services dû à l'Office de Tourisme, tout rejet, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation, laquelle ne sera donc pas traitée par l'Office de Tourisme.

Le prix des prestations commandées via le service de réservation en ligne est intégralement payé auprès de l'Office de Tourisme via le Site.

Pour les forfaits touristiques datés, le client renseigne ses coordonnées bancaires à titre de garantie sous réserve de confirmation des disponibilités des prestations par l'office de tourisme. Après vérification de ces disponibilités, l'Office de tourisme confirme la réservation au client au plus tard à J-15 de la date du séjour souhaité, puis procède à l'encaissement via l'empreinte de carte bancaire préalablement confiée. Une fois le règlement effectué, la réservation du séjour est confirmée.

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au Client de crypter la transmission de ses données bancaires répondant à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires des Clients est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

Le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le client de la confirmation de sa commande.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par l'Office de tourisme dans les meilleurs délais.

## **Article 6 - MODIFICATIONS DE RÉSERVATIONS**

### *6.1 Modification du fait du client :*

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit (courrier ou e-mail). Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat par l'Office de Tourisme (aucune correction portée directement par le client sur un document Office de Tourisme ne sera prise en compte).

Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus aux présentes) et enregistrement de la nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

### *6.2 Annulation du fait du client :*

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée par écrit par le client à l'Office de Tourisme. En cas d'interruption de séjour du fait du client, aucun remboursement ne sera effectué par l'Office de Tourisme.

En cas de retard, un report d'activité pourra être proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée.

### *6.3 Modification du fait de l'Office de Tourisme :*

Dans le cas d'une annulation de prestation de son fait, l'Office de Tourisme doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé sans aucune pénalité des sommes versées.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une autre prestation proposée par l'Office de Tourisme.

### **Article 7 – ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS DE L'OFFICE DE TOURISME**

La place de marché de l'Office de Tourisme est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle.

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

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

Le client reconnaît que les données enregistrées par l'Office de Tourisme dans le cadre des commandes et réservations effectuées sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec le client et, que les données enregistrées par le système de paiement électronique fourni sur le site constituent la preuve des transactions financières.

Le système de vente en ligne ne propose pas la souscription d'une assurance. Le client peut toutefois s'assurer par d'autres biais pour couvrir une annulation / interruption de séjour éventuelle.

### **Article 8 - RECLAMATION :**

En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera dans les plus brefs délais, en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations comprises dans un forfait ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contre partie par l'Office de Tourisme.

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 le Médiateur du Tourisme à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ou sur le site suivant :

<https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

### **Article 9 - PRESENTES CGV**

Ces CGV et/ou le contenu des prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par l'Office de Tourisme, pour tenir compte de modifications apportées au site et/ou aux services et/ou aux prestations par les partenaires ou, d'une évolution de la réglementation applicable ou de toutes autres modifications mises en œuvre par l'Office de Tourisme. La version des CGV opposable au client est celle figurant sur le site au moment de la confirmation définitive par le client de sa commande ou demande de réservation.

Les prestations fournies au client sont celles figurant dans l'email de confirmation de la

commande ou de la réservation, conformément au contenu des prestations tel que décrit sur le site à la date de la commande ou de la réservation.

#### **Article 10 - DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi « informatiques et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires.

Les informations recueillies concernant le client font l'objet d'un traitement informatique par l'Office de Tourisme à des fins de traitement de la réservation, et sont destinées au service de réservation exclusivement.

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités du traitement et jusqu'à l'expiration des délais légaux de prescription applicables à chaque réservation du client, dans la limite de 5 ans sauf pour les données bancaires qui sont effacées directement après leur utilisation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, ainsi qu'un droit à la portabilité relativement aux informations le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à Office de Tourisme de Jonzac – à l'attention du délégué à la Protection des Données - 22 place du Château 17500 JONZAC ou par courriel à [numerique@jonzac-tourisme.com](mailto:numerique@jonzac-tourisme.com).

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)