

## **Conditions particulières de ventes Prestations Grand Public - du 1er janvier 2021**

### **PRÉAMBULE**

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement et des conditions d'annulation. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'office de tourisme se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions particulières de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés. Une des missions principales de l'Office de Tourisme est la promotion touristique de la destination. L'Office de tourisme intercommunal Saint-Germain Boucles de Seine ne peut être tenu responsable pour la mauvaise exécution des prestations proposées par les prestataires de son territoire.

### **RÉSERVATIONS**

L'inscription est obligatoire pour chaque prestation. Les inscriptions sont ouvertes a minima un mois précédant la date de la prestation. La réservation deviendra effective lorsque le client aura acquis un billet emportant pleinement de sa part l'acceptation des conditions générales et particulières de ventes. L'office de tourisme se réserve le droit de refuser toute personne se présentant spontanément au point de rendez-vous le jour de la prestation sans réservation. Le billet est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l'heure.

### **TARIFS**

Les tarifs de nos prestations sont fermes et globaux. Les tarifs incluent les droits d'entrée éventuels, la prestation du guide et le goûter s'il y en a un, ainsi que les frais de réservation.

### **RÉTRACTATION**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

### **MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

Le paiement doit intervenir avant la prestation :

A l'Office de Tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine : en espèces, par chèque (à l'ordre de l'OTI Saint Germain Boucles de Seine) ou par carte bancaire. Au Bureau d'Information

Touristique de Marly-le-Roi : en espèces ou par chèque (à l'ordre de l'OTI Saint Germain Boucles de Seine).

Par internet : via TIPI régie sur le site Internet [www.seine-saintgermain.fr](http://www.seine-saintgermain.fr)

### **EFFETS PERSONNELS**

L'office de tourisme recommande à chaque participant de veiller sur ses effets personnels et décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

### **CONDITIONS D'ANNULATION**

#### **Annulation du fait de l'office de tourisme**

Dans ce cas, l'office de tourisme doit informer le client par courrier ou courriel, avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé dans un délai de 60 jours et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme. Si l'office de tourisme est amené à modifier les programmes, la distribution ou les horaires, le billet ne fera l'objet d'aucun échange ou remboursement.

#### **Annulation du fait du client**

En cas d'annulation par le client, aucun remboursement ne sera effectué, sauf sur présentation d'un certificat médical nominatif et dans lequel sera expressément indiqué que la pathologie a entraîné une contre-indication à la prestation. Le remboursement sera effectué par virement bancaire sur présentation d'un RIB. Après réception du paiement, le billet ne peut être ni repris, ni échangé, même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

### **CAS DE FORCE MAJEURE**

Si la manifestation est interrompue au-delà de la moitié de sa durée ou annulée par des circonstances de force majeure, telles que – à titre indicatif mais non limitatif, la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation, c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister - le billet ne fera l'objet d'aucun remboursement.

### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

L'office de tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, d'achat en ligne, à l'envoi de newsletter, de promotions ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux).

#### **Type de données collectées**

Sur le fondement de l'intérêt légitime, l'Office de Tourisme peut être amené à collecter les noms, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, ainsi que l'historique de commandes, interventions SAV, préférences et centres d'intérêts, éléments relatifs au suivi d'une commande, de sa livraison et son paiement.

Dans un souci de minimisation et de transparence, L'Office de Tourisme ne collecte que les données nécessaires à la gestion de l'achat des « Produits ». La saisie de ces données personnelles est obligatoire pour le traitement des commandes.

#### **Modalités de collecte des Données**

Les données collectées par l'Office de Tourisme sont communiquées volontairement par l'utilisateur lors de l'achat de produit sur le site ou lors du passage d'une commande. Sur notre site, la collecte se fait par le biais de nos formulaires en ligne, l'utilisateur est amené à nous fournir des informations dont les champs obligatoires seront marqués d'un astérisque. Une information sur les droits de l'utilisateur, relatifs à la loi informatique et liberté est précisée sur chaque formulaire.

#### **Finalités du traitement des Données :**

Les Données pouvant être collectées :

- Pour le traitement d'une commande ou d'un achat de l'utilisateur ;
- Pour la comptabilité de l'Office de Tourisme et pour répondre aux exigences légales
- Pour tenir l'utilisateur informé sur des opérations commerciales et/ou d'évènements (consentements).
- Pour des analyses statistiques

#### **Sécurité et conservation des données**

L'Office de Tourisme prend toutes les mesures appropriées pour maintenir un niveau de confidentialité et de sécurité des données à caractère personnel ou sensible approprié. Dans le cadre de commandes, d'achat et de transactions, les données à caractères personnelles de l'utilisateur seront conservées pendant toute la durée légale nécessaire dans le respect des règles de conformité au RGPD. Ci-dessous les durées de conservation des données à caractère personnel ou sensible licitement recueillies :

- Gestion des dossiers et inscription newsletter (anonymisé au bout de 5 ans sans aucune interaction avec nos services) ;
- Gestion des demandes d'informations et brochures (supprimé au bout de 5 ans sans aucune interaction avec nos services et si aucun dossier créé ou aucune inscription à l'une de nos newsletter en cours) ;
- Les données de carte bancaire à la suite d'un paiement ne sont jamais stockées, ni pendant, ni après la transaction, sur le site de l'Office de Tourisme.

Les données sont traitées et stockées en Europe et n'ont pas vocation à sortir de l'union Européenne. Si tel devait être le cas un accord devrait être demandé à l'utilisateur.

#### **Exercice du droit d'accès, de rectification et d'effacement**

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'oubli sur les données le concernant. Il peut donc exercer ce droit d'accès, de rectification et d'effacement dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à la conformité au règlement n° 2016/679 du 25 mai 2018 (RGPD). Si un utilisateur souhaite s'opposer à un traitement de ses données personnelles préalablement recueillies par l'Office de Tourisme, ou obtenir des informations sur des questions relatives à ses données, il peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) nommé par le directeur de la façon suivante :

- Par courrier électronique en s'adressant à [communication@seine-saintgermain.fr](mailto:communication@seine-saintgermain.fr) en précisant en objet "Action sur le traitement de mes données personnelles" ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données, Office de Tourisme Saint Germain Boucles de Seine, 3 rue Henri IV (Jardin des Arts), 78100 Saint-Germain-en-Laye.

L'utilisateur peut également définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort de la même manière. En cas de litige, l'Utilisateur dispose du droit de saisir la CNIL.

#### **PROPRIETE INTELLECTUELLE / PHOTOS / ILLUSTRATIONS**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.seine-saintgermain.fr](http://www.seine-saintgermain.fr) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme Saint Germain Boucles de Seine ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **LITIGES**

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée, par lettre à l'office de tourisme, seul compétent pour émettre une décision sur les litiges, dans les 5 jours à compter du début de la prestation. Une des missions principales de l'Office de Tourisme est la promotion touristique de la destination. L'Office de Tourisme Intercommunal Saint Germain Boucles de Seine ne peut être tenu responsable de la mauvaise exécution des prestations proposées par les prestataires de son territoire.

#### **IMMATRICULATION, ASSURANCE ET GARANTIE**

Immatriculation n° IM078170002

SIRET 824 932 016 00044

Tel : 01 30 87 20 63

Responsabilité civile professionnelle : ETHIAS N°45372784 / PNAS, 159 rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS

Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS. Montant de la garantie financière : 10 000 000€