

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule :

## Article 1.1 Désignation du vendeur

Office de tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial, enregistrée sous le numéro 82512484500017, dont le siège se situe au 8 avenue Boyer, 06500 Menton

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : **IM006180003**

Garant financier : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : SMACL ASSURANCES, 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9

Ci-après dénommé « *l'Office de tourisme* »

## Article 1.2. Définitions

Forfait : conformément à l'article L.211-2 du code du tourisme, la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Package : constitue un package au sens des présentes conditions générales de vente la combinaison d'au moins deux services de voyage ou services touristiques.

Activité brute touristique : tout service de voyage ou service touristique au sens du code du tourisme vendu individuellement.

## Article 1.3 Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « *le(s) Client(s)* »).

## **Article 2 - Dispositions générales**

2-1 Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 23.06.2021 et sont applicables sauf convention particulière.

2-2 Le fait que l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

2-3 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

2-4 Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

2-5 Dispositions générales relatives à la vente de prestations via le Site internet

L'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles vend par le biais de son Site internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

La commande de Prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet sur le Site internet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le Site internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'Utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site internet. Toute utilisation du Site internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires ou autres fonctionnalités du Site internet.

## **Article 3 – Informations précontractuelles**

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

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

## **Article 4 – Formation du contrat**

4-1 Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs de prestations offertes par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont consultables soit au comptoir de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, soit sur les pages du site Internet l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles.

## 4-2 Modalités de réservation

La réservation des prestations offertes par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles peut être effectuée soit au comptoir de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, soit via le site Internet.

4-2-1 Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, figurant sur le site, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du prestataire.

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 Communautaire Menton Riviera & Merveilles. En passant commande, le client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

4-2-2 Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le Site internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées. Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées. Dès lors que le contrat de prestations est valablement formé, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation dans les conditions définies ci-après à l'article 2-4 ou accord des parties.

## Article 5 – Absence de droit de rétractation

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

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

## Article 6 - Prix

6-1 Sauf mention contraire figurant sur le Site internet, les prix figurant sur le Site de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles sont affichés en Euros, TVA comprise. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour, ...) et sont à la charge du client.

Le prix comprend les éléments indiqués dans le descriptif de la prestation et au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

L'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire avant la réservation.

## 6-2 Règlement

Pour les réservations de billetterie, de produits, services touristiques et packages, le paiement des prestations commandées s'effectue en totalité au moment de la réservation, hors taxe de séjour à régler directement au prestataire à l'arrivée ou au départ, selon les conditions propres de l'établissement.

6-3 Dispositions particulières selon les modalités de réservation :

6-3-1 Pour les réservations effectuées au comptoir du Service d'Accueil et d'Information de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles sis 8 avenue Boyer – Palais de l'Europe – 06 500 MENTON : Le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celle-ci y sont décrites sur les documents fournis au comptoir de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles. Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par carte bancaire, espèces ou chèque.

6-3-2 Pour les réservations effectuées via le Site internet : Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur le Site internet. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Panier » du Site Internet. Les prix figurant sur le Site internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées. La taxe de séjour est non incluse et doit être à réglée au prestataire en fonction du nombre de personnes et de nuits réservées. Le paiement des prestations commandées via le Site internet s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

6-4 L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

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

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

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

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

## Article 7- Conditions de réalisation des prestations

7-1 La durée de chaque prestation est celle stipulée au comptoir de l'Office de Tourisme ou sur le Site internet.

Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

## 7-2 Dispositions particulières selon les prestations commandées

### 7-2-1 Activités brutes touristiques, Packages et Forfait touristiques :

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation.

En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie ou non selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée.

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles.

### 7-2-2 Billetterie :

Le document de confirmation sera à présenter à votre arrivée chez le prestataire de services. **RAPPEL:** Merci de consulter les jours et horaires d'ouvertures des établissements.

Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier sauf cas spécifiques à certains prestataires. Dans ce cas, il est stipulé dans le descriptif du produit et sur la réservation que le ou les billet (s) sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'Utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'Utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) Prestataire(s) concerné(s) ni l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles ne sauraient être tenus pour responsables.

### 7-2-3 Produits de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles :

En ce qui concerne les excursions accompagnées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, le lieu de rendez-vous est situé au bureau d'accueil de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles – 8 avenue Boyer – Palais de l'Europe à Menton. Dans le cas contraire, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des excursions ainsi que dans le récapitulatif de la commande. Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements.

Dans le cas d'une annulation du fait de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles annule une de ses excursions, il doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé conformément aux dispositions de l'article 11. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une autre excursion proposée par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles.

## **Article 8 – Suppléments et modifications par le client**

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

## **Article 9 – Cession du contrat par le client**

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation.

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### **Article 10 - Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat**

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme Communautaire Menton Riviera & Merveilles, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

#### **Article 11 - Annulation du fait du client**

Toute annulation totale ou partielle d'une prestation doit être notifiée à l'Office de tourisme et au prestataire par écrit (soit par mail à [resa@menton-riviera-merveilles.fr](mailto:resa@menton-riviera-merveilles.fr) ou par courrier à : Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, 8 avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON ) en indiquant le numéro de réservation.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 48 heures avant le début d'une prestation (l'heure prise en compte est fixée selon le jour prévu de l'arrivée), une pénalité correspondant à 8% du prix TTC de la prestation annulée sera appliquée avant d'effectuer le remboursement au client de la prestation annulée, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif du prestataire et sur la confirmation de réservation.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 42 heures avant le début de la prestation il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 48 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.

Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client (facture no-show = non venu). A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires...) ou toute annulation émanant de l'Utilisateur, entraîne, à l'exception de circonstances exceptionnelles et inévitables et sauf accord plus favorable du Prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et

ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

## **Article 12 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles ou du prestataire**

12-1 Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles ou le prestataire annule la prestation, il doit en informer le client par courrier ou par mail. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement, il recevra en outre une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date telle que définie à l'article 11 des présentes Conditions Générales de vente.

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 le prestataire ou l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles.

12-2 Toutefois, l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour la prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le descriptif de la prestation. Dans ce cas, le prestataire ou l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé dans le descriptif.
- 2) Le prestataire ou l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles est empêché d'exécuter la prestation en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, le prestataire ou l'Office du Tourisme Menton Riviera & Merveilles notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation de la prestation au client dans les meilleurs délais.

## **Article 13 – Responsabilité**

13-1 L'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente. Hors vente de ses produits boutique et des prestations qu'il réalise lui-même, l'Office de tourisme est donc responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

13-2 Les programmes de l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissement.

13-3 L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

13-4 Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

13-5 En aucun cas, l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## **Article 14 – Garantie légale de conformité**

14-1 L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

14-2 Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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

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

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

## **Article 15 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

15-1 On entend par circonstances exceptionnelles et inévitables Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

15-2 La survenance d'une circonstance exceptionnelle et inévitable suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

## **Article 16 - Données personnelles**

16-1 Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

16-2 La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de l'Office de tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la



base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de tourisme
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

16-3 Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

16-4 Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

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

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

16-5 En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, 8 avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

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

## **Article 17 – Assurances - Garanties**

L'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles a souscrit une assurance responsabilité civile SMACL 141 avenue Salvador Allende CS20000 79031 NIORT cedex. Police 266191/N, pour un montant de garanties tous dommages confondus de 10 000 000 € de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous ne proposons pas d'assurance facultative.

### **Article 18 - Litiges / Réclamations**

18-1 Toute réclamation relative à un hôtel doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, 8 avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON

E-mail : [resa@menton-riviera-merveilles.fr](mailto:resa@menton-riviera-merveilles.fr)

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles.

18-2 En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, 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 et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

18-3 En cas de litiges, les Conditions Générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions générales de vente.

### **Article 19 – Prestations de voyage liées**

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

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'Office de tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

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

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>