

# Conditions générales de vente

## Prestations touristiques (billetterie et séjour)

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office Intercommunal de Tourisme et du Thermalisme du Grand Dax, EPIC, immatriculé au RCS de Dax sous le numéro : 824 313 134 000 10 ayant son siège social au 11 cours Foch 40100 Dax - Téléphone : 05.58.56.86.86 Courriel : info@dax-tourisme.com Représenté par Mme Nadège DESCUBES en tant que directrice Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM 04 017 0003 - Garant financier : Groupama Assurance-Crédit – 5, rue du Centre – 93199 NOISY LE GRAND Cedex.

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

#### Article 1.2. 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 de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme 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 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

### Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services vendues sur Internet sur la centrale de réservation ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation de l'Office de tourisme.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

### 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.

### Article 4 - Prix

#### Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Les prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Ils sont établis en fonction du nombre de personnes ou de la nature du groupe et de ses participants, d'un nombre minimum de participants, d'un jour d'arrivée et de départ et des prestations choisies.

Les prix ne comprennent pas l'acheminement, le transport sur place (sauf si compris dans le contrat), la taxe de séjour en cas d'hébergement à régler au prestataire directement, les dépenses à caractères personnel.

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. dont le détail figure dans le document d'information préalable.

#### Article 4.2. Modalités de paiement

Les modes de paiement acceptés sont les espèces, les chèques vacances, les cartes bancaires et les chèques (libellés à l'ordre de l'Office Intercommunal de tourisme et du Thermalisme du Grand Dax) ainsi que les virements bancaires qui doivent être effectués sur le compte mentionné sur le RIB communiqué.

Pour le paiement en ligne d'une prestation hors hébergement, seul le paiement par carte bancaire est accepté.

#### Article 4.3. Révision du prix

L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier 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.

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 5 – Réservation de prestation hors hébergement

#### 5.1. Réservation en ligne



OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86

[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 8243131400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134

Dans le cas où une ou plusieurs prestations de billetterie sont achetées en ligne, le processus de réservation est le suivant : le ou les achats sont réalisés sur le site internet de l'Office de tourisme [www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) via un [formulaire numérique sécurisé](#) et l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Le contrat est conclu si le paiement est versé dans sa totalité. L'Office de tourisme adresse au Client un courriel de confirmation de sa commande.

## 5.2. Réservation hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant : le Client renvoie à l'Office de tourisme l'acceptation de la réservation et des présentes CGV.

Pour une réservation sur place, le Client accepte les présentes conditions générales de vente et paye directement la prestation au guichet.

## GROUPES

Dans le cas de réservations de groupes, si le nombre de voyageurs fluctue, le Client doit préciser 7 jours au moins avant la prestation le nombre définitif de participants ; passé ce délai, la facture tient compte du dernier effectif communiqué. Tout ajout d'un nouveau participant devra être expressément autorisé par l'Office et sera facturé au tarif groupe.

## 5.3. Bon d'échange

A réception du paiement total, l'Office de tourisme communique au Client un ou des bons d'échange relatifs au(x) service(s) commandé(s). En cas de retard du client au début de la prestation ou d'interruption de son fait en cours de prestation, aucun remboursement n'aura lieu.

## Article 6 – Réservation d'un hébergement

### 6.1. Modalités de réservation et de confirmation

Le client formule par téléphone ou au guichet ou remplit le formulaire sur le site internet [www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) une demande de prestation d'hébergement ou sur la plateforme de réservation <https://reservation.dax-tourisme.com/>.

L'office de tourisme lui adresse :

- Un contrat d'option : il comprend les différentes prestations réservées, le prix du séjour et la date limite d'option. La description des prestations réservées doit correspondre à la demande. La réservation doit être confirmée dans un délai maximum de 8 jours, en adressant à l'Office de Tourisme du Grand Dax le règlement des arrhes calculé à hauteur de 25% du montant de l'hébergement. Le règlement des arrhes entraîne automatiquement l'acceptation du contrat et de ses conditions générales de vente. En l'absence de paiement des arrhes avant la date limite d'option, l'option est automatiquement annulée.

Pour les groupes, le délai de fin d'option est porté à 15 jours et le montant des arrhes à régler à hauteur de 40% du montant du séjour.

- Un contrat de confirmation : à la suite de l'encaissement des arrhes, l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax confirme votre réservation en vous précisant le solde dû et la date à laquelle il est dû pour le séjour réservé. L'office de tourisme adresse au client, par voie postale ou par voie électronique à l'adresse indiquée, un bon d'échange que celui-ci peut remettre au prestataire dès son arrivée, ou communiquer la référence de sa réservation y figurant et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

### 6.2. Règlement du solde

Le client devra verser à l'office de tourisme le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci au plus tard 45 jours avant le début du séjour. Le client n'ayant pas versé le solde à la

date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour et s'applique l'article 9.1.

Pour les groupes, le solde à verser à l'office de tourisme est exigible à l'issue du séjour.

### 6.3. Dépôt de garantie (caution)

Un dépôt de garantie protégeant l'hébergeur d'éventuelles dégradations de son bien, est demandé. Le montant de ce dépôt est variable. Son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat. Il sera remis à l'hébergeur (ou son représentant) après la signature de l'état des lieux par les deux parties. Un état des lieux contradictoire est établi à l'arrivée et au départ. Le dépôt de garantie sera restitué au client, déduction éventuelle faite du coût de la remise en état, un mois après la restitution du logement. En cas de départ anticipé empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour du départ, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas un mois.

### 6.4. Etat des lieux

Pour les locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

### 6.5. Taxe de séjour

Elle est collectée par l'hébergeur et reversée à la Communauté d'Agglomération du Grand Dax. Elle est calculée en fonction du classement de l'hébergeur, par jour et par personne majeure. Elle n'est pas incluse dans le contrat.

### 6.6. Capacité d'hébergement

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires ou demander un supplément.

En cas de désaccord, le contrat est alors rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à la centrale de réservation.

### 6.7. Animaux

Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

### 6.8. Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### 6.9. Durée du séjour

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.

## Article 7 – 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.



OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX  
11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86  
[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 82431313400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134

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 consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **Article 8 – Modification du contrat**

### **Article 8.1. Modification à l'initiative de l'office**

L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque la prestation de substitution ou les modifications du contrat entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### **Article 8.2. Modification à l'initiative du client**

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

## **Article 9 – Résiliation du contrat**

### **Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client**

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer l'Office de tourisme par email ou par courrier.

L'Office de tourisme pourra alors demander au Client de payer des frais de résiliation, selon l'échéancier suivant :

- annulation plus de 31 jours avant le début de la prestation, 25% du prix de la prestation (montant des arrhes) ;
- annulation entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 30 % du prix de la prestation,
- annulation entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 50 % du prix de la prestation,
- annulation entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début de la prestation, 70 % du prix de la prestation,
- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation, 100 % du prix de la prestation.

En cas de non présentation le jour d'arrivée prévu dans le contrat, aucun remboursement ne pourra être exigé.

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 procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

### **Article 9.2. Résiliation du contrat par l'Office de tourisme**

L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, l'Office de tourisme procèdera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation du contrat.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de tourisme 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 le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;

ou

2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## **Article 10 – Cession du contrat**

### **Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat**

Le Client a la possibilité de 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.

### **Article 10.2. Préavis pour céder le contrat**

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### **Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire**

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## **Article 11 – Garantie légale de conformité**

### **Article 11.1. Principe**

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.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

### **Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité**

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans



**OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86

[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 82431313400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134

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 sans retard excessif de la part du Client.

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.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### **Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur**

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

### **Article 12 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### **Article 13 – Protection des données à caractère personnel**

#### **Article 13.1. Données collectées**

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 et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom et prénom, civilité, adresse postale, téléphone et courriel.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

#### **Article 13.2. But poursuivi**

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 du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

#### **Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : Directeur, Directrice adjointe, Directeur du Pôle Réceptif & Partenariats,

Directrice du Pôle Accueil, Responsable Promotion et Marketing, Responsable Service réceptif et Responsable Qualité.

### **Article 13.4. Conservation des données**

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.

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.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.dax-tourisme.com/mentions-legales> et sur demande auprès du l'Office de tourisme à : [info@dax-tourisme.com](mailto:info@dax-tourisme.com)

### **Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées**

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 délégué à la protection des données : Nadège DESCUBES 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 14 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 15 – Assurances**

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

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations. L'office de tourisme met à la disposition du client les coordonnées d'assureurs permettant de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

### **Article 16 – Enfants mineurs**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

### **Article 17 – Responsabilité de l'Office de tourisme**

#### **Article 17.1 – Responsabilité de plein droit**

L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.



OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX

11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86

[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 82431313400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134



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 et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

#### **Article 17.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme**

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.

#### **Article 18 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous événements qui créent 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.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **Article 19 – Aide au voyageur**

L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

#### **Article 20 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite comme des visites, spectacles ou activités de loisirs et sportives nécessitant une bonne mobilité ou une condition physique satisfaisante.

#### **Article 21 – Règlement des litiges**

##### **Article 21.1. Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

##### **Article 21.2. Médiation**

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 (MTV) sur son site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

##### **Article 21.3. Vente en ligne**

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de

sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

#### **Article 21.4. Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile au 11 cours Foch 40100 Dax.

#### **Article 21.5. Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 21.6. Preuve**

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

#### **Article 22 : prestations de voyage liées**

**Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication personnalisée remise par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, 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.** L'Office de tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication personnalisée dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces 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. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit – 5, rue du Centre – 93199 NOISY LE GRAND Cedex.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du prestataire.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de



**OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**

11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86

[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 82431313400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134

tourisme, qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :  
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)



**OFFICE INTERCOMMUNAL DE TOURISME ET DU THERMALISME DU GRAND DAX**  
11 cours Foch - 40100 DAX // Tél. (+33)5 58 56 86 86  
[www.dax-tourisme.com](http://www.dax-tourisme.com) // [hebergement@dax-tourisme.com](mailto:hebergement@dax-tourisme.com)

SIRET : 82431313400010 - APE : 7990 Z – Organisme local de tourisme autorisé par Atout France sous le n° IM 040170003 – TVA Intracommunautaire : FR74 824313134