

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Article 1 : Preamble

Les présentes Conditions Générales de Ventes régissent les relations entre l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 du code du Tourisme et membre du réseau ADN tourisme et le client.

Ces Conditions Générales de Ventes s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1^{er} juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de Conditions Générales de Vente proposées par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach et qui forme, avec les Conditions Générales de Ventes prévues aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme et les présentes Conditions Générales de Ventes, le contrat.

Champ d'application : les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services du vendeur. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Article 2 : Formation du contrat

2.1 Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetterie, etc.) proposées par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos Conditions Générales de Ventes.

2.2 Formation du contrat

En dehors du site Internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach soit par courriel à info@tourisme-eguisheim-rouffach.com, soit par courrier à l'Office de Tourisme Intercommunal d'Eguisheim et de Rouffach, 22A Grand'Rue, 68420 EGUISHHEIM.

Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- D'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé, sous réserve de la confirmation par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes Conditions Générales de Ventes sans préjudice des textes en vigueur.
- Et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 5 jours du début de la prestation.

2.3 Bon d'échange

Dès réception du paiement intégral, le vendeur adresse au client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la prestation touristique. A son arrivée, le client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

Article 3 : Conditions de réalisation des prestations

Toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

3.1 Pour les séjours

3.1.1 Forfaits touristiques et circuits groupes

Sauf mention contraire, les séjours ne comprennent pas le transport. Les déplacements sont à prévoir par le client et restent à sa charge.

3.2 Pour la restauration

Il est de la responsabilité du client de transmettre les éventuels régimes ou allergies alimentaires particuliers observés par les participants au circuit afin que l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach communique les informations au restaurateur. Il convient également au client de vérifier cette information à son arrivée au restaurant.

Spécificité groupes :

- *Le choix des plats est commun à l'ensemble du groupe et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 8 jours avant la venue du groupe.*
- *Si le nombre de participants est inférieur au nombre prévu initialement, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach s'engage à rembourser la différence, dès lors que le nombre exact de participants est communiqué 72h avant le début de la prestation concernée.*
- *Si le nombre de participants est supérieur au nombre prévu initialement, le client s'engage à informer, dans un délai de 72h avant le début de la prestation concernée, de l'évolution du nombre de participants. De fait, le client s'engage à régler le supplément induit par l'augmentation du nombre de participants.*

3.3 Pour la billetterie

Les billets sont vendus et délivrés sur place. Aucune expédition ne pourra être réalisée par courrier postal ou courriel, sauf accord préalable des deux parties.

3.4 Pour la réservation de visites guidées

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach au vu de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas des circonstances exceptionnelles et inévitables visées à l'article 8.3 Circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, il vous sera restitué le montant versé sans prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs, enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes dits individuels pour les visites guidées est de 9 personnes et de 5 personnes pour la taille minimum. Pour les groupes dits constitués la taille maximale est de 40 personnes et de 10 personnes pour la taille minimum. Au-delà de 40 personnes, pour des raisons de sécurité et de confort, la présence d'un 2^{ème} guide, payant, est obligatoire. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Cette décision sera communiquée au client selon les termes de 8.2 du fait de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach des présentes Conditions Générales de Ventas. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, les versements seront intégralement restitués, sans autre indemnité. Tous les autres frais engagés par le client restent à sa charge.

3.5 Pour les activités ou ateliers avec accompagnement ou instructions préalables

Dans le cadre de tout accompagnement mis en place par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, le client s'engage à respecter les consignes données par l'accompagnateur pour le bon déroulement de l'activité ou de l'atelier. Selon les cas, des règles de sécurité seront données par l'accompagnateur/l'instructeur en amont de l'activité le jour de la prestation. Il vous faudra être précis quant à la description du profil des personnes participantes à l'activité ou à l'atelier, afin de s'assurer que les aptitudes parfois pré-requises pour certaines activités soient respectées. L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne saurait être tenu pour responsable d'une mauvaise appréciation du profil du/des client(s) sans précision du client en amont. En cas de mauvaise appréciation, l'annulation de l'activité pourra être décidée par l'accompagnateur/instructeur sans qu'aucun remboursement ne puisse être demandé par le client.

Article 4 : Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées, etc.) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

Article 5 : Prix

Tous les prix sont affichés en euros TTC.

Sauf stipulation contraire dans le descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et les cautions.

Le prix définitif TTC de la prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au client avant la formation définitive du contrat.

Article 6 : Révision du prix

Le prix de la prestation touristique ne pourra être modifiée par le vendeur après la formation du contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible réservation du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

En aucun cas, le client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du contrat.

Article 7 : Paiement

Toute réservation fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 5 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet d'une réservation à moins de 5 jours, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'« Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach », accompagné de la photocopie d'un document d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire : voir IBAN sur la facture,

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Office de Tourisme Intercommunal à Eguisheim et à Rouffach,

Par téléphone en procédant à une Vente à Distance (V.A.D).

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription.

Spécificités groupes : en cas de réservation à moins de 30 jours du début de la prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Article 8 : Conditions d'annulation

8.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivantes :

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel avec accusé de réception à info@tourisme-eguisheim-rouffach.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, 22A Grand'Rue, 68420 EGUISHHEIM. Il est également recommandé de signifier au préalable l'annulation par téléphone au 03 89 23 40 33.

Pour l'annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais d'annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- Entre le 4ème et le 2ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation,

- A moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 100 % du prix de la prestation.

- En cas de non-présentation du client ou retard (cf article 10 : Retard/dépassement d'horaire), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf article 13 : Assurance).

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach et le client.



8.2 Du fait de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

- Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

- Autres cas d'annulation par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach.

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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 Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach.

8.3 Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le client et l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, tel 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, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister. La peur d'être contaminé ou une situation personnelle ne sont pas considérées comme une circonstance exceptionnelle et inévitable.

La partie qui invoque la circonstance exceptionnelle et inévitable à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

8.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14 et remboursera tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais associés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Article 9 : Modification

9.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à info@tourisme-eguisheim-rouffach.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptés restent entièrement à la charge du client.

9.2 Modification du fait de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach est possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, nombre de participants, disponibilités du prestataire selon son activité artisanale ou agricole, etc.) et que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, pour lui permettre de donner son opinion. Les conséquences d'une absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

Article 10 : Retard/dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir le prestataire dans les plus brefs délais par téléphone (voir contrat et/ou bon d'échange). Le maintien de la prestation sera alors garanti selon le bon vouloir du prestataire. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Concernant les visites guidées, la visite sera écourtée du temps de retard du client.

Le temps d'attente ne peut pas excéder 15 minutes.

Article 11 : Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 5 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach du fait de la cession du contrat.

Article 12 : Responsabilités

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat (sans préjudice de son droit de recours), que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage). Le client pourra joindre l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach au 03 89 23 40 33 de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées comme défini à l'article 8.4 Remboursement pour annulation, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier. Il incombe au client de respecter le règlement intérieur de chaque site. En cas de comportement inapproprié, le prestataire est libre d'annuler/de refuser une prestation sans qu'un remboursement ne puisse être réclamé par le client.

Le client informe l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Spécificité groupes : afin de proposer des prestations adaptées à tous, il est de la responsabilité du client d'être au plus juste concernant le profil des membres constitutifs du groupe et de ses capacités (ex : mobilité, capacités physiques et mentales, sociabilité, etc.). L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise appréciation du profil du groupe si toutes les informations ne lui ont pas été communiquées en amont par le client.

Article 13 : Assurance

Le client est responsable de tous dommages survenant de son fait.

Lors de la réservation, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ne propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et invite le client à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il lui appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 14 : Animaux

Le contrat ou le bon d'échange précise si le client peut ou non effectuer la prestation en compagnie d'animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser de fournir la prestation touristique. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 15 : Protection des données personnelles

Article 15.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Prestations touristiques, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach 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 Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse, mail, numéro de téléphone portable.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Article 15.2 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 Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach.

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 15.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach sont les conseillers en séjour chargés de la commercialisation et les responsables.

Article 15.4. 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 Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach 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 Intercommunal d'Eguisheim et de Rouffach ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.



Article 15.5. 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 à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, 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 www.cnil.fr.

Article 15.6. Modification de la clause

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement de l'inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant soit un courriel à info@tourisme-eguisheim-rouffach.com, soit par courrier à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, 22A Grand'Rue, 68420 EGUISHEIM, en justifiant de votre identité.

Article 16 : Propriété 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.tourisme-eguisheim-rouffach.com causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

Article 17 : Usage de la langue française et primauté du français

Conformément à la loi n°94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du vendeur, ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent être possibles. Les parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

Article 18 : Réclamation / Litige

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais à l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach, 22A Grand'Rue, 68420 EGUISHEIM.

A défaut de réponse satisfaisante de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

En cas de désaccord persistant, les litiges portant sur l'application des présentes conditions et/ou de la prestation sera de la compétence du Tribunal de Grande Instance de Colmar situé placé du Marché aux Fruits, 68000 COLMAR.

Informations relatives au vendeur :

Office de Tourisme Intercommunal Pays d'Eguisheim et de Rouffach, l'âme du vignoble

Siège social : 9 aux remparts 68250 ROUFFACH

Bureau d'Eguisheim : 22 A Grand'Rue 68420 EGUISHEIM

Bureau de Rouffach : 12 A Place de la République 68250 ROUFFACH

Email : info@tourisme-eguisheim-rouffach.com

Tél : +33 (0)3 89 78 53 15

Forme juridique : Association de droit local inscrite au registre des associations du Tribunal de proximité de Guebwiller sous les références volume 36, folio n°12

Président : Monsieur Claude CENTLIVRE

N° d'immatriculation ATOUT France : IM068190002

N° SIREN : 829 996 875

Garanties financières : Groupama Assurance-crédit et caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 NANTERRE

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Groupama Grand Est, 101 route de Hausbergen, BP 30014 SCHILTIGHEIM, 67012 STRASBOURG cedex.

Numéro de police d'Assurance : 72674091 0001

FORMULAIRE D'INFORMATION PRÉCONTRACTUEL

Pour tous types de contrats de voyages

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays d'Eguisheim et de Rouffach dispose d'une protection afin de rembourser les paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement au cas où le transporteur deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme.

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur, ainsi que le détaillant, sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Directive (UE) 2015/2302 codifiée au code du tourisme :

- Articles R211-1 à R211-40

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143166/2018-07-01/#LEGISCTA000021548545

- Articles L211-1 à L211-18-1

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/2018-07-01/#LEGISCTA000020897224