

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME est un Office de Tourisme communautaire dont la forme juridique est une ASSOCIATION LOI 1901-Son no SIRET est le 777 672 197.

DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME dispose d'un certificat d'immatriculation et est inscrit au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le no IMO 35180005 délivré par Atout France.

Assurance RCP HISCOX HA PRC0157513/Garantie Financière Groupama no 4000715627

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Art1/ 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* ».

Art 2/Prix : Les prix sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) en Euros. Ils peuvent être indiqués par personne. ou sous forme de forfait global pour le groupe. Ils varient et sont calculés en fonction du nombre de participants. Une mention « le prix ne comprend pas » sera notée dans le contrat de vente. Le devis indique avec précision les prestations fournies. Les dépenses liées aux prestations non mentionnées restent à la charge du client et DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME ne saurait être tenu pour responsable des dépenses annexes non incluses dans le contrat de voyage. Le prix mentionné ne comprendra pas le transport (sauf prestation mentionnée), l'acheminement, les éventuels pourboires, les dépenses personnelles. Les gratuités éventuellement accordées seront systématiquement indiquées dans le devis, elles ne sont pas systématiques.

Art 3/Hébergement : Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double ou twin avec bain ou douche, petit déjeuner et taxe de séjour. Le contrat de voyage est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité de l'hébergement, DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME se réserve le droit de refuser les participants supplémentaires. Le contrat de voyage est alors réputé rompu du fait du client. Si un client occupe seul une chambre, il lui sera facturé un supplément single. La répartition des chambres et noms des participants est à communiquer à DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME au moins 15 jours avant la date d'arrivée.

Art 4/ Révision du prix : DINARD COTE D'EMERAUDE 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, DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME apporte la preuve de ces dépenses administratives. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client 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 effectué.

Art 5/Prestations pour individuels (billetteries de visites guidées, spectacles, prestations de loisirs) : Les prestations pour les individuels achetées en ligne sur billetterie.dinardemeraudetourisme.com ou dans les espaces d'accueil de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME ne sont **ni échangeables, ni remboursables**. DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME émet un ticket de caisse ou une facture comme preuve d'achat. Le ticket d'accès à la prestation est nommé BON D'ECHANGE. Ce dernier comporte toutes les informations nécessaires au client : date, horaire, tarif, lieu de RDV. Le client devra présenter le bon d'échange à l'entrée de la prestation/du spectacle. En cas de perte du bon d'échange, aucun duplicata ne pourra être fourni au client.

Art 6/ Annulation : Le Client peut à tout moment annuler le contrat avant le début la prestation sans aucun remboursement. Pour toute annulation du fait de l'organisateur, le remboursement de la prestation est intégral.

Art 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. DINARD COTE D'EMERAUDE 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.

Art 8/ Cession du contrat : Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation tant que ce contrat produit ses effets. Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer DINARD COTE D'EMERAUDE 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. 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.

Art 9/Retard et dépassement d'horaires : Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le carnet de voyage annexé au contrat de voyage ou sur les bons d'échange. En cas d'impossibilité de respecter ces horaires, le Client s'engage à avertir par écrit DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME. Les prestations non consommées ou consommées partiellement au titre d'un retard ou d'une interruption du séjour resteront intégralement dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Art 10/ Garantie légale de conformité : DINARD COTE D'EMERAUDE 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. Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à DINARD COTE D'EMERAUDE 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 DINARD COTE D'EMERAUDE 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 DINARD COTE D'EMERAUDE 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et DINARD COTE D'EMERAUDE 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.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement DINARD COTE D'EMERAUDE 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 de la prestation.

Art 11/Responsabilité du client : Tout voyage interrompu du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donnera lieu à aucun remboursement, sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour si les prestations fournies se révèlent conformes au contrat. Il appartient au client d'apprécier le prix avant son départ et d'accepter le principe d'une tarification forfaitaire. Il convient d'ailleurs de souligner que les prix résultent de tarifs contractuels et négociés avec les prestataires spécifiquement pour la prestation en question. Ils ne tiennent donc pas compte des éventuels tarifs promotionnels que ces prestataires peuvent consentir à certaines dates et ne peuvent

en aucun cas être comparés. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à ce sujet. De même, si l'annulation totale ou partielle des réservations sur place est exclusivement imputable au souhait du client ou de certains participants, aucun remboursement ne sera accordé.

Art 12/Dommages : Le client est responsable des dommages occasionnés de son fait. Le voyageur est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires à sa couverture pendant la prestation ou le séjour.

Art 13/ Aide au Client : DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce. DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Art 14/ Circonstances exceptionnelles et inévitables : Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME comme du Client 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, est considéré comme une cause d'exonération des obligations des parties et entraîne 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.

Art 15/ Réclamations : Toute réclamation de défaillance doit être signalée par écrit à DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME par lettre recommandée avec avis de réception, le plus tôt possible dans un délai de 8 jours après la date de fin de séjour. Toute prestation prévue au programme et non fournie devra nous être signalée pendant le séjour pour vérification du litige.

Après avoir saisi le service commercial de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur www.mtv.travel.

Art 16/ Règlement des litiges : Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Art 17/ Propriété intellectuelle, photos, illustrations : Les photos, illustrations et autres visuels contenus dans les brochures et sur le site internet ne sont pas contractuelles. Toute reproduction ou exploitation même partielle de ces éléments est strictement interdite.

Art 18/Protection des données : Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques et de séjours DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux participants. A ce titre, DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME collecte : Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail et RIB (uniquement pour les remboursements). 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME,
- 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.

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME sont les suivantes : les salariés de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME 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. 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. DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURSIME ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. 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 l'adresse suivante : DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME -Service Commercial-2, boulevard Féart 35800 DINARD ou par e.mail à commercial@dinardemeraudetourisme.com 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>).

Art 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 DINARD COTE D'EMERAUDE 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 DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas DINARD COTE D'EMERAUDE 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. DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de DINARD COTE D'EMERAUDE TOURISME.

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

[Site internet sur lequel on peut consulter la 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].