

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (HORS CITYPASS)

Le service de réservation et vente accessible sur le site officiel de Destination Rennes-Office de tourisme www.tourisme-rennes.com est fourni par Destination Rennes-Office de Tourisme, organisme local de tourisme autorisé sous le numéro IM035140001. Dans le cadre de cette activité, Destination Rennes-Office de Tourisme est identifié sous le numéro de TVA intra-communautaire FR 59797819034.

Destination Rennes-Office de Tourisme a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la Société d'assurances BRETEUIL ASSURANCES COURTAGE BP 40002 - 62922 Aire sur la Lys Cedex. La garantie financière est apportée par ARKEA Immeuble le Sextant 255 rue de Saint Malo - 35011 Rennes Cedex.

1. La commande

Toute réservation ou vente auprès de Destination Rennes-Office de Tourisme implique l'acceptation des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières. Toute commande passée est ferme et définitive et ne peut être modifiée. L'annulation n'est possible que selon les modalités précisées en paragraphes 5 et 6.

2. Les prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (hors frais d'expédition et taxe de séjour). Destination Rennes-Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes sous réserve de disponibilité. Les produits demeurent la propriété de destination Rennes Office de Tourisme jusqu'au paiement complet du prix.

3. Les Conditions de paiement

Dans le cas d'un achat de billet (visite guidée ou spectacle)

L'intégralité de la commande devra être payée en ligne à Destination Rennes-Office de Tourisme exclusivement par carte bancaire. Destination Rennes-Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de la part des organismes officiellement accrédités. Destination Rennes-Office de Tourisme pourra refuser d'honorer une commande d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

4. La disponibilité des produits commandés

Le client passe sa commande sur le site www.tourisme-rennes.com. Ce n'est qu'à réception de la validation de la carte bancaire par la banque que la demande sera définitivement prise en compte.

Dans le cas d'un achat de billet (visite guidée ou spectacle)

Le client peut imprimer son ou ses e-billet(s) ou le ou les télécharger. En cas d'indisponibilité du produit après passation de la commande, le client sera informé par mail ou par téléphone. Il pourra alors demander l'annulation de sa commande en écrivant à l'adresse mail suivante : billetterie@destinationrennes.com.

5. L'annulation ou modification par le client

Les billets vendus ne sont ni repris ni échangés

6. L'annulation par Destination Rennes-Office de Tourisme

Dans le cas où Destination Rennes-Office de Tourisme se verrait empêché d'honorer ses engagements en cas de force majeure ou d'un nombre insuffisant de participants à la prestation proposée, Destination Rennes-Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement les sommes versées dans un délai maximum de 2 mois excluant toute autre prétention de la part du client.

7. Les conditions particulières pour la visite du Parlement de Bretagne

Le client est informé que des conditions particulières de sécurité sont appliquées pour la visite du Parlement de Bretagne en raison de la présence de la Cour d'Appel au sein de l'édifice.

Chaque visiteur devra passer sous un portique détecteur de métaux, à l'arrivée au Parlement.

8. Les réclamations

Seul destination Rennes Office de Tourisme est habilité à traiter les réclamations et/ou litiges relatifs au produit vendu ou au service rendu. Toute réclamation concernant la commande de billets devra être impérativement signalée par courrier à Destination Rennes Office de Tourisme ou par mail à billetterie@destinationrennes.com.

Si la contestation porte sur les opérations de paiement, l'établissement bancaire ou le tiers chargé du système de paiement pourra être consulté.

9. La responsabilité

Destination Rennes-Office de Tourisme traite avec des prestataires de services qui restent, en tout état de cause, responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent. Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

Destination Rennes Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas d'indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

Destination Rennes Office de Tourisme n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de change, dommages ou frais.

10. La preuve

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées sur le site www.tourisme-rennes.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

11. Les photographies

Les photographies visibles sur le site www.tourisme-rennes.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. Elles n'entrent pas dans le champ contractuel et ne sauraient donc engager la responsabilité de Destination Rennes Office de Tourisme. En conséquence, toute modification éventuelle pourra y être apportée.

12. La protection des Informations Personnelles (CNIL)

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », les fichiers de clients et prospects ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour l'exercer, il doit s'adresser à Destination Rennes-Office de Tourisme– CS 26410 – 35064 Rennes Cedex. Les informations communiquées à l'occasion de la commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services commandés. Ces informations seront considérées par Destination Rennes-Office de Tourisme et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de Destination Rennes-Office de Tourisme et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients.

13. La protection des coordonnées personnelles et bancaires

Pour toute commande, Destination Rennes-Office de Tourisme s'engage à protéger les informations personnelles et bancaires du client grâce au protocole 3D Secure. Il crypte toutes les informations personnelles, avant transmission au centre de traitement. Destination Rennes-Office de Tourisme utilise le système de paiement sécurisé Paybox. Le paiement doit être réalisé au nom de la personne qui effectue la commande sauf accord préalable spécifique.

14. Les liens

Destination Rennes Office de Tourisme se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existants sur le site www.tourisme-rennes.com ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

15. La propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site www.tourisme-rennes.com pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et (ou) images contenues dans le site www.tourisme-rennes.com conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

16. Le droit applicable

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français, en l'occurrence le Tribunal de Commerce de Rennes.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SPECIFIQUES AU CITYPASS

Les présentes conditions générales sont opposables à chaque acheteur du Rennes Citypass. Le Citypass est géré par Destination Rennes dont le siège est situé 28 Boulevard du Colombier 35064 Rennes Cedex France - SIRET : 797 819 034 00043

Les conditions générales d'utilisation sont accessibles à tout moment sur le site internet citypass-rennes.com

1. Descriptif

Le CITYPASS est un dispositif mis en place et géré par la SPL DESTINATION RENNES. Véritable passeport touristique des visiteurs pour les sites et activités incontournables du territoire, le CITYPASS est un outil numérique mis à la disposition du visiteur via une application smartphone et identifiant chaque détenteur via un QR code unique. Cette application est disponible au téléchargement sur IOS et Android.

Commercialisée par la SPL DESTINATION RENNES, cette nouvelle offre permet aux visiteurs d'accéder librement à de nombreuses activités : visites, expositions, loisirs, musées et transports. Le CITYPASS permet aussi de bénéficier de nombreux avantages, pour une durée de 24h ou 48 heures aux conditions mentionnées dans les présentes conditions générales de vente.

Le Citypass offre un droit d'accès unique gratuit, à un ensemble de sites touristiques dont la liste figure sur le site internet citypass-rennes.com

2. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du Citypass. Préalablement à toute commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales d'utilisation du Citypass et à les accepter sans réserve.

Les présentes ne concernent que les conditions d'utilisation du Citypass et non les conditions particulières des prestations incluses elles-mêmes. En effet, les horaires d'ouverture des sites partenaires dépendent des sites en eux-mêmes et chaque site organise librement ses accès. L'utilisateur du Citypass veillera donc au préalable à vérifier les horaires, et la disponibilité des transports (réseau STAR) et des sites partenaires.

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à compter de leur acceptation et jusqu'à la date d'expiration du Citypass mentionnée lors de la vente.

3. Commande

Destination Rennes est la seule société à commercialiser le Citypass. La liste des points de vente figure sur notre site. Les informations et données personnelles relatives au détenteur du Citypass sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur. A défaut, la commande pourrait ne pas aboutir. Le règlement de la commande vaut acceptation des conditions générales d'utilisation et validation de la commande.

4. Prix

Le Citypass est proposé à un prix forfaitaire unique suivant sa période de validité. Le Citypass ne pourra faire l'objet d'une revente par son détenteur. Toutes les commandes, quelle que soit leurs origines, sont payables en euros. L'achat peut se faire directement dans les points de vente Citypass.

5. Conditions d'accès aux sites partenaires

Le Citypass est valable pour une personne, selon la durée choisie (24h ou 48h) et s'active à la première utilisation (récupération du titre de transport ou prestation chez un partenaire). Il doit être présenté à l'entrée de chaque site partenaire, boutique ou activité de loisirs pour vérifier sa validité et bénéficier des gratuités et réductions. Les visites guidées spécifiques proposées par les sites, audio-guides et produits vendus en boutique ne sont pas compris dans l'offre. Le Citypass n'inclut ni la disponibilité ni l'accès aux éventuelles animations proposées par les sites.

La liste exhaustive des sites partenaires est également consultable sur les supports d'information mis à la disposition du client gratuitement, dont l'application Citypass et le site web dédié.

Les horaires d'ouverture de chaque site partenaire sont sous la responsabilité du site lui-même et sont indiqués sur le site web citypass-rennes.com. En cas de modification, Destination Rennes s'engage à mettre à jour sur le site internet citypass-rennes.com des informations qui auront été portées à sa connaissance et relatives aux sites partenaires.

6. Modalités d'utilisation

Lors de l'achat, le point de vente Citypass recueille les données nécessaires pour attribuer la carte à un détenteur et activer le Citypass. Les modalités de récupération du titre de transport pour le Citypass sont disponibles gratuitement sur le site dédié citypass-rennes.com.

A compter de son activation, le Citypass peut être validé dans un premier site partenaire. Le titre de transport et le Citypass ont la même durée de validité, mais peuvent être activés à des moments distincts.

7. Dysfonctionnement, perte ou vol du Citypass - Garantie

En cas de dysfonctionnement technique du Citypass empêchant la validation du QR Code lors de l'accès à un site partenaire, le détenteur est invité à se présenter dans les meilleurs délais auprès d'un des points de vente de son choix pour procéder à la résolution de son problème.

Il est entendu que les données du Citypass défaillant (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s) et prestations disponibles) seront reportées sur la nouvelle carte. L'ensemble des droits acquis sur le précédent pass sera répercuté sur le nouveau pass au bénéfice du client. Ce dernier ne souffrira donc d'aucun préjudice.

En cas de perte ou de vol le détenteur du Citypass est considéré comme seul responsable. En conséquence, le détenteur ne pourra se prévaloir d'aucun échange, remplacement ou quelconque indemnisation.

Le client bénéficie des Garanties légales de conformité (article L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation); des Garanties des vices cachés (article 1641 du Code Civil); des Garanties biennales (article 1792-3 du Code Civil) et ce sur le Citypass et le droit d'utilisation.

8. Données personnelles

Les informations et données personnelles relatives au détenteur du Citypass sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur et utiles dans le cas de dysfonctionnement. A défaut, la commande ne pourra aboutir.

Les informations et données sont conservées par Destination Rennes à des fins de sécurité, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

Les données peuvent être utilisées par Destination Rennes dans le cadre de l'exploitation statistique du Citypass.

Elles seront également utilisées par Destination Rennes pour des propositions de contenus et d'offres complémentaires envoyées par email, avec l'autorisation du client. Le détenteur du Citypass dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données confiées soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

Dans tous les cas, les données collectées ne seront ni revendues ni échangées auprès de partenaires tiers.

Le client pourra demander la destruction ou la modification de ses données personnelles : À compter de l'utilisation complète du Citypass ou de la fin de validité de celui-ci. À l'exception des données faisant l'objet d'une durée de conservation minimum obligatoire, notamment les données de facturation, conservées dans des formes imposées pour des période de 6 ans (article L102 B du livre des procédures fiscales) et 10 ans (article L123-22 du code de commerce).

Pour toute information ou toute demande, le détenteur du Citypass peut écrire à Destination Rennes à l'adresse : dpo@destinationrennes.com.

9. Absence du droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 12° du code de la consommation, le droit de rétractation institué par l'article L221-18 du même code ne s'applique pas au présent contrat, conclu pour une activité de loisirs devant être fournis à une période déterminée.

Hormis le cas spécifiquement décrit ci-après, le Citypass est non échangeable et non remboursable. Aucun remboursement partiel ou au prorata ne sera effectué.

Le Citypass sera remboursable dans son intégralité si, de façon cumulative et sur l'ensemble de sa période de validité :

- Il n'a fait l'objet d'aucune utilisation, que ce soit pour la récupération du titre de transport associé ou pour une prestation chez l'un des partenaires ;
- Un nombre important et majoritaire de sites touristiques de la liste mentionnée à l'article 1 des présentes conditions est resté fermé ou inaccessible au public par l'effet de mesures administratives ou sanitaires liées à une pandémie ou une épidémie, ayant entraîné un retrait de la vente des titres postérieur à l'acquisition dont le remboursement est demandé.

10. Indisponibilité d'une prestation

Destination Rennes ne peut être tenue responsable de modifications inhérentes aux conditions d'accueil d'un site partenaire ou à une modification de la programmation annoncée qui empêcherait le bon déroulement ou l'exécution d'une ou plusieurs des prestations de visites proposées dans le cadre du Citypass.

Préalablement à toute visite, il est recommandé au détenteur du Citypass de s'informer directement auprès du site partenaire des jours et horaires d'ouverture du site, des modalités de visite et d'éventuelle réservation ainsi que des heures de fermeture des caisses.

Certaines prestations comprises dans le Citypass impliquent une réservation préalable d'un créneau (date et heure) auprès de l'Office de Tourisme. Cette réservation est gratuite et sans frais car elle concerne une prestation incluse. Cependant une fois la prestation réservée, le créneau n'est ni échangeable ni remboursable.

Hormis l'hypothèse de remboursement décrite à l'article 9 des présentes conditions, en aucun cas, le détenteur du titre ne pourra se retourner contre Destination Rennes ou ses partenaires si une ou plusieurs des prestations incluses dans l'offre ne pouvait être réalisée sur tout ou partie de la période de validité de l'offre. Ces indisponibilités pourront notamment être dues :

- À une fermeture exceptionnelle ou normale d'un site partenaire ;
- À une indisponibilité de certaines prestations, qu'elle soit totale ou due à l'atteinte d'une jauge sur l'horaire ou la date souhaitée ;
- À une fermeture administrative ou sanitaire partielle ou totale liée à une pandémie ou une épidémie ;
- À des événements climatiques de toute nature, notamment dans le cas des activités extérieures ;
- Ou à tout autre cas de force majeure.

11. Service clientèle

Pour toute information, le détenteur du Citypass est invité à contacter Destination Rennes de préférence via le tchat en ligne disponible gratuitement sur citypass-rennes.com ou au 0891 67 35 35 (service 0,20€/min + prix d'un appel, temps d'attente compris), ou par mail à infos@destinationrennes.com.

12. Droit applicable – litiges

En cas de contestation de l'une ou l'autre des conditions du contrat, les juridictions du ressort du client seront compétentes pour connaître du litige.

Destination Rennes-Office de Tourisme

1 rue de Saint-Malo – 35000 RENNES

Tel 02 99 45 90 00 (numéro surtaxé)

infos@destinationrennes.com

www.tourisme-rennes.com

Organisme local de tourisme autorisé sous le n° IM035140001