

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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. Les prix des forfaits avec hébergement sont présentés par personne en chambre double, sur la base de deux personnes.

3. Les Conditions de paiement

3.1. Dans le cas d'un achat de billet (visite guidée ou spectacle), ou d'une formule week-end

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.

3.2. Dans le cas d'une réservation d'hébergement

Afin de garantir la réservation, les coordonnées de carte bancaire sont demandées lors de la commande en ligne (empreinte bancaire). Aucun montant ne sera débité avant l'arrivée du client à l'hôtel, le règlement s'effectuant directement sur place auprès de l'hôtelier. Il peut être proposé au client un tarif non annulable, non remboursable. Dans ce cas, l'hôtelier prend contact avec le client pour procéder au règlement avant son séjour.

4. La disponibilité des produits commandés

Le client passe sa commande à l'aide du formulaire mis à sa disposition 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.

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

Le client peut :

- Soit retirer le billet au guichet de Destination Rennes- Office de Tourisme. Le client s'engage à venir prendre sa commande pendant les heures d'ouverture du service Billetterie. Dans cette hypothèse, le client devra pouvoir faire la preuve de son achat par la présentation de la confirmation reçue par mail. Destination Rennes-Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable des conséquences du non-retrait dans les délais requis pour pouvoir assister à l'évènement ayant fait l'objet de la réservation.
- Soit demander l'envoi des billets par voie postale. Les produits ou billets sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours de la commande. Les billets sont envoyés par la poste au tarif normal.

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.

4.2. Dans le cas d'une réservation d'hébergement

Il est conseillé au client de prévenir directement l'hôtelier de son heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00 (certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit)

Si exceptionnellement, la ou les chambres retenues n'étaient plus disponible(s) au moment où arrive le client, l'hôtelier doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit client :

- Lui procurer, pour une nuit, une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hôtel de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
- Lui proposer, s'il y a lieu, une solution de transport jusqu'à cet hôtel,
- Lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hôtel et sa famille ou son bureau.

L'indisponibilité de la ou des chambres réservées n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de Destination Rennes Office de Tourisme au profit du client.

4.3. Dans le cas de l'achat d'une formule week-end

Après paiement de la totalité du forfait, il sera adressé au bénéficiaire, ou remis en mains propres un carnet de voyage contenant les bons d'échange qui indiquent les prestations incluses dans le forfait. Ces bons d'échange seront à remettre aux prestataires lors de l'arrivée. Les bons d'échange sont strictement nominatifs et non cessibles.

5. L'annulation ou modification par le client

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

Les billets vendus ne sont ni repris ni échangés

5.2. Dans le cas d'une réservation d'hébergement

Pour pouvoir être prise en compte sans indemnité, **toute annulation ou modification** par le client d'une réservation doit être signalée au moins 48h avant le début du séjour (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée) par l'un des 2 moyens indiqués ci-dessous :

- Par téléphone : 00 33 (0)2 99 45 90 15
- Par mail : tourisme.loisirs@destinationrennes.com

Toute annulation réalisée moins de 48 heures avant la date d'arrivée entraînera la facturation par Destination Rennes d'une indemnité d'un montant équivalent à une nuit d'hébergement par chambre réservée. La même indemnité est due en cas d'annulation d'une réservation de dernière minute effectuée moins de 48h avant la date de début du séjour.

Non venue du client (No Show)

Dans le cas où le client ne s'est pas présenté avant l'heure du « check out », le lendemain du jour prévu de son arrivée (au plus tard 12 h) et n'a pas annulé à temps sa réservation, il lui sera facturé par chambre réservée un montant correspondant à une nuit d'hôtel (facture no show). L'indemnité est payée à l'aide de la garantie fournie par le client lors de la réservation et donne lieu à l'émission d'une facture qui est directement adressée par l'hôtelier au client.

5.3. Dans le cas de l'achat d'une formule week-end

Le client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables pour retourner son carnet de voyage, aux fins d'échange ou de remboursement, les frais de retour étant à sa charge.

Le client doit signaler son annulation ou sa modification par l'un des 2 moyens indiqués ci-dessus (paragraphe 5.2.).

Une indemnité sera due à Destination Rennes-Office de Tourisme aux conditions suivantes :

- Plus de 30 jours avant l'arrivée, l'indemnité est fixée à 25 % du montant prévu du séjour.
- Entre 30 et 21 jours : 30 % du prix du séjour
- Entre 20 et 8 jours : 50 % du prix du séjour
- Moins de 8 jours : 100 % du prix du séjour.

Les prestations non utilisées ne donneront lieu à aucun remboursement.

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. Pour éviter toute difficulté, il est conseillé au visiteur de déposer ses effets personnels dans des consignes mises à disposition à l'Office de Tourisme, avant le départ de la visite.

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.

Toute réclamation concernant la réservation d'hébergement ou la commande d'une offre week-end devra être impérativement signalée par courrier à Destination Rennes Office de Tourisme ou par mail à tourisme.loisirs@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 contenus 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.

Destination Rennes-Office de Tourisme

11 rue Saint Yves – CS 26410 – 35064 RENNES Cedex

Tel 02 99 45 90 00 (numéro surtaxé)

infos@destinationrennes.com

www.tourisme-rennes.com

Organisme local de tourisme autorisé sous le n° IM035140001