

Conditions Générales de Vente Offre de services aux professionnels

Article 1. Dispositions générales

1.1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent exclusivement à la gamme de services dédiée au soutien de l'activité des professionnels de l'accueil, de la restauration, de l'hébergement, des rencontres professionnelles ou des loisirs/culture ciblant des clientèles d'affaires ou de loisirs et établis sur le territoire de Rennes Métropole.

Ces services sont proposés en deux offres « *Essentielle* » et « *Avantage* » dont le détail est fixé dans le document « DESTINATION RENNES, AU SERVICE DES PROFESSIONNELS » (Accessible à l'adresse : <https://destination-rennes.fr/#nos-formules>).

Certain des services compris dans l'offre font l'objet de conditions générales d'utilisation qui leur sont propres (billetterie en ligne, médiathèque...).

1.2 - Identification du prestataire

Pour l'application des présentes CGV, le prestataire est la SPL Destination Rennes, dont le siège social est sis au 28 boulevard du Colombier – CS 26410 – 35064 RENNES Cedex.

La SPL est immatriculée :

- Au répertoire national des entreprises (RNE - SIRET) : 797 819 034 00043 (RCS de Rennes) ;
- Au registre des opérateurs de voyage et de séjours d'Atout France : IM035140001.

1.3 - Identification du client

Le client, au sens des présentes CGV, est le client professionnel identifié par son SIRET dans le formulaire d'adhésion.

1.4 - Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois (appelée « *période d'engagement* ») à compter de sa conclusion conformément à l'article 2.1. Pour l'offre « *Avantage* », le bénéfice des prestations réservées à cette offre ne débute qu'à compter de la date de paiement de l'ensemble des frais d'adhésion.

Le contrat est reconductible pour des périodes équivalentes tant que le client ou le prestataire n'y mettent pas un terme dans les conditions de l'article 2.4 des présentes CGV.

1.5 - Droit applicable et pièces contractuelles

Le présent contrat est un contrat d'adhésion. Ses pièces contractuelles sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans l'ordre de priorité ci-après :

1. Le cas échéant, les conditions spécifiques de vente (CSV) établies entre le prestataire et le client ;

2. Le cas échéant, les devis signés ainsi que leurs annexes éventuelles ;
3. Les conditions générales de ventes ou d'utilisation propres à certains services (billetterie en ligne, médiathèque...);
4. Les présentes conditions générales de vente (CGV) ;
5. Les factures émises par Destination Rennes.

Ces pièces s'appliqueront dans leurs versions résultant des dernières modifications éventuelles. Elles déterminent les droits et obligations des parties et constituent l'ensemble du contrat, à l'exclusion de toute autre pièce, document ou échange (antérieur ou postérieur) entre les parties, y compris d'éventuelles conditions générales d'achats propres au client.

Cette vente est régie exclusivement par le droit français.

1.6 - Définitions

Au titre des présentes CGV, on entend par « *établies sur le territoire de Rennes Métropole* » des entreprises ayant un établissement principal ou secondaire, déclaré et actif, sur le territoire géographique de Rennes Métropole.

Article 2. Modalités de conclusion, modification et résiliation contrat

2.1 - Conclusion du contrat

Le présent contrat est considéré comme conclu dès lors qu'une confirmation de souscription a été adressée au client par le prestataire, après transmission de son formulaire d'adhésion signé.

2.2 - Conditions d'accès

Le contrat peut être conclu avec tout tiers respectant les conditions d'accès fixées à l'annexe 1 des présentes CGV et dépendant de son secteur d'activité.

2.3 - Modification du contrat

Destination Rennes se réserve le droit de modifier le contenu de l'offre ainsi que des présentes CGV. Le cas échéant, chaque client recevra une communication explicitant les changements un (1) mois avant leur entrée en application.

En cas de changement tarifaire de l'offre, le changement n'entrera en application qu'au prochain renouvellement de la période d'engagement.

Dans le cas où des modifications contractuelles interviennent, le client sera libre de résilier sans frais le contrat s'il est en désaccord avec ces changements. Toutefois, aucun remboursement des sommes déjà versées ou aucune indemnisation n'interviendra. Le client restera redevable des montants liés à certains contrats spécifiques (billetterie en ligne...), dans les conditions liées à ces services.

2.4 - Résiliation du contrat

Dans tous les cas de résiliation du contrat prévus au présent article, la fin de la relation contractuelle pour l'offre souscrite entraîne la résiliation des autres conventions liées (mandat de vente sur la billetterie en ligne, médiathèque...) dans les mêmes conditions de délais.

2.4.1 - À l'initiative de Destination Rennes

Destination Rennes se réserve le droit de procéder à une résiliation du contrat dans les cas suivants :

- Comportement ou attitude du client de nature à nuire à l'image de Destination Rennes ou de ses actionnaires (Rennes Métropole et la Ville de Rennes). Dans ce cas, le client n'a droit à aucun remboursement de ses droits d'adhésion. Cette résiliation ne peut être actionnée qu'après une mise en demeure adressée au client par Destination Rennes et restée sans effets suffisants durant plus de 15 jours calendaires ;
- Arrêt d'un ou plusieurs services remettant au cause l'existence même de l'offre de services packagée. Dans ce cas, le client :
 - N'a droit à aucun remboursement de ses droits d'adhésion s'il entre dans l'un au moins des cas suivants :
 - Si l'offre souscrite est l'offre « *Essentielle* » ;
 - Si la période d'engagement en cours dure depuis 6 mois ou plus ;
 - Si des prestations réservées à l'offre « *Avantage* » ont déjà été réalisées pour le client par Destination Rennes ;
 - A droit à un remboursement de la moitié de ses droits d'adhésion de la période d'engagement (et uniquement de ces droits) si l'ensemble des conditions suivantes sont remplies :
 - Il a souscrit à l'offre « *Avantage* » ;
 - La période d'engagement court depuis une durée comprise entre 3 et 6 mois ;
 - Aucune prestation réservée à l'offre « *Avantage* » n'a été délivrée au cours de la période ;
 - A droit à un remboursement de l'ensemble de ses droits d'adhésion de la période d'engagement (et uniquement de ces droits) si l'ensemble des conditions suivantes sont remplies :
 - Il a souscrit à l'offre « *Avantage* » ;
 - La période d'engagement dure depuis moins de 3 mois ;
 - Aucune prestation réservée à l'offre « *Avantage* » n'a été délivrée au cours de la période.

Les remboursements interviendront dans les conditions fixées à l'article 3.5 des présentes CGV.

En tout état de cause, aucune indemnisation supplémentaire ne pourra être demandée.

Il peut également être mis fin au contrat au terme d'une période d'engagement prévue à l'article 1.4 des présentes, par décision de non-reconduction adressée au client un (1) mois au moins avant le terme de la période en cours. Cette décision ne donne alors lieu à aucun remboursement.

2.4.2 - À l'initiative du client

Le client peut demander à tout moment la résiliation du présent contrat ou sa non-reconduction à son échéance, par tout moyen écrit dénué d'ambiguïté.

Dans tous les cas, la résiliation prend effet à la fin de la période contractuelle en cours. Elle laisse le client libre de demander à bénéficier des prestations ou non, selon son propre choix, pour le reste de la période en cours. Cela ne lui ouvre droit à aucun remboursement.

2.5 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-3 du code de la consommation, dans le cas où les trois conditions suivantes sont réunies :

- Le client est une entreprise de moins de 5 salariés ;
- Le contrat est conclu hors des murs de Destination Rennes, mais pas de façon numérique ;
- L'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'application de l'activité principale du client ;

le client bénéficie alors d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du formulaire d'adhésion. Cette rétractation doit être faite par envoi au siège de Destination Rennes d'un formulaire de rétractation ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté du client de se rétracter. Il n'a pas à motiver sa décision. Dans le cas où des sommes ont déjà été versées, le remboursement interviendra dans les conditions de l'article 3.4 des présentes CGV.

Dans le cas où les trois conditions ci-avant énoncées ne sont pas réunies, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Article 3. Prix et modalités de paiement

3.1 - Fixation du prix

Les prix de vente de chaque formule sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont disponibles à tout moment, à l'adresse précisée à l'article 1.1 des présentes CGV.

Pour les clients appartenant à un même groupe (défini ici par équivalence du SIREN), un rabais de 25,00% sera appliqué au tarif TTC en vigueur. La réduction s'apprécie au jour de la souscription, sans rétroactivité pour le premier souscripteur au sein du groupe. Dans le cas d'autres structurations juridiques de groupe, une offre commerciale personnalisée sera établie par devis.

3.2 - Modalités de facturation

Une fois l'offre souscrite par le client, si la formule souscrite est tarifée, une facture sera émise par Destination Rennes.

Le client bénéficiera d'un délai de paiement de 30 jours à compter de la transmission de la facture.

3.3 - Modes de paiement acceptés

Les moyens de paiement suivants peuvent être acceptés :

- Virement bancaire ;
- Chèque ;
- Mandat administratif (pour les acteurs publics uniquement).

3.4 - Retard de paiement

En cas de retard de paiement supérieur à 30 jours (soit au-delà de 60 jours après facturation), l'offre de services est automatiquement résiliée.

3.5 - Modalités de remboursement

Pour tout remboursement devant intervenir au titre des présentes CGV, celui-ci aura lieu par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter du plus tardif de ces deux événements :

- Demande de remboursement formulée par le client ou décision de résiliation prise par le prestataire ;

- Transmission des informations bancaires nécessaires au versement.

Article 4. Condition d'utilisation des services

Les services de communication et de promotion proposés dans l'offre de services (chapitre « Vous valoriser ») demeurent soumis aux conditions de territorialité applicables à la SPL Destination Rennes.

Le prestataire pourra donc être amené à refuser certaines demandes exprimées dans le cadre de ces services, si celles-ci visent des événements ou manifestations organisés hors du territoire défini à l'article 1.6 des présentes CGV.

Article 5. Responsabilités et assurances

5.1 - Responsabilités

Destination Rennes s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à l'exécution des prestations conformément aux règles de l'art et aux usages du secteur. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de :

- Force majeure telle que définie à l'article 6.1 des présentes ;
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;
- Mauvaise utilisation des services par le client ou non-respect des consignes données au client ;
- Dommages indirects ou immatériels, tels que préjudice commercial, perte de bénéficiaires, de clientèle ou d'image.

En tout état de cause, sauf faute lourde ou manquement à une obligation essentielle, la responsabilité de Destination Rennes est limitée aux seuls dommages directs et prévisibles subis par le client, dans la limite du double du montant annuel de l'offre « *Avantage* ».

Dans le cas où la responsabilité de tiers serait susceptible d'être recherchée, Destination Rennes s'engage à fournir au client toutes informations qui seraient en sa possession lui permettant d'entrer en contact avec le(s) tiers concerné(s).

5.2 - Assurances

5.2.1 - Assurance du client

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.

5.2.2 - Assurances de Destination Rennes

Destination Rennes a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'Allianz IARD – 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 PARIS LA DÉFENSE Cedex, sous le numéro 62167195 et s'engage à maintenir ce contrat ou un contrat de nature équivalente tout au long de la durée des prestations.

Article 6. Force majeure

6.1 - Définition

Est entendu comme force majeure tout événement extérieur aux parties, présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et qui empêche durablement l'exécution de tout ou partie d'une ou plusieurs obligations contractuelles, soit par le prestataire, soit par le client. L'interprétation donnée à cette notion

suit les conditions fixées par l'article 1218 du code civil et habituellement retenues par la jurisprudence en découlant.

Ces événements n'incluent pas l'incapacité de l'une ou l'autre des parties de répondre à ses obligations financières.

6.2 - Conséquences

La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

Article 7. Propriété intellectuelle

7.1 - Éléments propres à Destination Rennes

L'ensemble des éléments constituant les sites internet de Destination Rennes, ainsi que les prestations qui y sont proposées sont protégés par les lois et règlements en vigueur en matière de propriété intellectuelle. Ils sont la propriété exclusive de Destination Rennes ou font l'objet d'une autorisation d'exploitation. Cela couvre notamment, sans s'y limiter, les marques, logos, graphismes, photographies, textes, vidéos, contenus audiovisuels, documents téléchargeables, etc.

Toute reproduction, représentation, modification, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, de ces éléments, sur quelque support que ce soit et par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation écrite et préalable de Destination Rennes, est strictement interdite. Une telle utilisation est susceptible de constituer un acte de contrefaçon au sens des articles L335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

L'achat d'une prestation ou l'accès aux sites de Destination Rennes ne confère aucun droit de propriété intellectuelle au client sur ces éléments. Toute utilisation non autorisée pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

7.2 - Éléments remis par le client

Pour les prestations prévoyant une mise en avant ou une communication de Destination Rennes sur la base d'éléments graphiques ou littéraires fournis par le client, celui-ci consent à Destination Rennes, à titre gracieux et pour le monde, un droit d'usage sur l'ensemble des éléments qu'il lui remet.

Destination Rennes s'engage à ne pas faire un usage des éléments fournis qui serait susceptible de constituer une contrefaçon ou une imitation illégale.

Le client garantit à Destination Rennes :

- Être titulaire des droits d'utilisation des éléments soumis à protection de la propriété intellectuelle, littéraire et artistique ainsi que de tous autres droits de toute nature (marques, brevets...) pour une utilisation en ligne et pour le monde entier ;
- Avoir fait son affaire des acquittements ou reversements dus aux ayants droits et aux sociétés de perception des droits d'auteurs et des droits voisins.

À cet égard, il garantit Destination Rennes, sauf défaillance de cette dernière, contre toute action ou revendication de quelconque tiers sur quelque fondement que ce soit.

Article 8. Protection des données personnelles

Dans le cadre des prestations, Destination Rennes est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le client.

Le présent article a pour but d'informer le client sur les modalités selon lesquelles ses données personnelles seront traitées par Destination Rennes, en conformité avec le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») ainsi que la législation nationale.

8.1 - Responsable de traitement

Destination Rennes est responsable du traitement de données mis en œuvre.

8.2 - Type de données collectées

Une donnée à caractère personnel est une donnée qui permet d'identifier un individu directement ou indirectement, par recoupement avec d'autres données.

Dans le cadre du présent traitement, les données collectées ont principalement trait au client en tant que personne morale et ne constituent donc pas des données à caractère personnel. Toutefois, en fonction des données fournies, certaines peuvent relever malgré tout de cette catégorie, notamment des données d'identification pouvant être nominatives (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale...) ainsi que dans certain cas les données bancaire (uniquement en cas d'utilisation de moyens de paiement le nécessitant).

Ces données sont collectées lors de l'inscription à l'offre puis tout au long de la gestion contractuelle. Les données collectées servent uniquement pour la gestion de l'offre. La seule utilisation commerciale qui pourra intervenir concerne un éventuel démarchage de Destination Rennes afin de promouvoir l'offre « *Avantage* » dans le cas où le client a souscrit une offre « *Essentielle* ».

8.3 - Finalités et bases légales du traitement

Finalité(s)	Base(s) légale(s)
Gestion de la prestation vendue	Gestion contractuelle (communications contractuelles, factures...), à la demande du client ayant contracté
Réalisation d'enquêtes de satisfaction	Intérêt légitime : améliorer les prestations mises en vente
Constituer un fichier à des fins de marketing et de prospection commerciale	Intérêt légitime : développer et promouvoir notre activité
Répondre aux demandes d'information	Répondre aux obligations légales et réglementaires
Gestion des demandes d'exercice de droits (en matière de réclamations en lien avec la prestation ou de droits liés aux données personnelles)	Répondre aux obligations légales et réglementaires

8.4 - Durées de conservation des données personnelles

Destination Rennes ne conserve les données personnelles collectées que le temps nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus, y compris pour satisfaire à toute exigence légale ou comptable.

Pour déterminer la durée de conservation appropriée, il est tenu compte de la qualité, de la nature et de la sensibilité des données

personnelles collectées, du risque de préjudice résultant d'une divulgation non autorisée, des finalités pour lesquelles la collecte a été effectuée et de la possibilité d'atteindre ces finalités par d'autres moyens, ainsi que des exigences légales applicables.

Pour l'ensemble des données liées à la facturation, les données sont conservées pendant une durée de 10 ans à compter du 31 décembre de l'année de la prestation. Cette conservation vise à répondre à l'obligation de conservation fixée à l'article L123-22 du code de commerce.

Pour les clients ayant accepté l'envoi de marketing et de prospection commerciale par Destination Rennes, les données relatives à ces envois sont conservées jusqu'à 2 ans après la dernière sollicitation restée sans réponse.

Passé les délais fixés ci-dessus, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées sans possibilité de réidentification, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées plus longtemps en cas de précontentieux ou de contentieux (pour la durée de la procédure uniquement).

8.5 - Destinataires des données

Les données personnelles sont accessibles uniquement aux personnels de Destination Rennes, dans la limite de leurs missions respectives et pour les seules finalités poursuivies ainsi qu'aux sous-traitants suivants :

Sous-traitant(s)	Prestation(s) sous-traitée(s)
INGENIE SAS	Gestion technique et hébergement de la plateforme de billetterie en ligne (dans le cas de la mise en place d'une billetterie par le client auprès de Destination Rennes)
HUBSPOT	Gestion technique et hébergement de la solution de gestion commerciale de l'offre de service
ARKEA BANQUE ENTREPRISES ET INSTITUTIONNELS	Organisme bancaire utilisé lors des éventuels remboursements
MOMENTUS TECHNOLOGIES	Gestion technique et hébergement de la solution utilisée pour la facturation

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les prestataires de Destination Rennes respectent les dispositions du RGPD. Les données collectées ne peuvent être utilisées pour aucun autre usage que les finalités spécifiques que nous avons fixées.

À l'exception de ce qui est expressément indiqué ci-dessus, aucune donnée personnelle n'est partagée, vendue ou louée à des tiers. Tout transfert ou communication à un tiers autre que ceux précités fera l'objet, si nécessaire, d'une information préalable au client permettant de recueillir son consentement.

Le client conserve la possibilité de s'opposer à tout moment à toute utilisation particulière de ses données personnelles, en prenant attache avec le délégué à la protection de données, dans les conditions de l'article 8.8 des présentes CGV.

8.6 - Traitement des données hors de l'Union Européenne

Destination Rennes ne procède à aucun transfert de données personnelles en dehors de l'EEE, vers des pays n'ayant pas fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD, ou sans que des clauses

contractuelles types de la Commission Européenne aient été conclus.

8.7 - Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, les personnes concernées disposent des droits suivants, dans la limite des conditions légales applicables :

- **Droit d'accès** : droit d'obtenir la confirmation que des données personnelles sont traitées, d'y accéder, d'en obtenir une copie et d'obtenir des informations sur leur utilisation, dès lors que ces droits ne portent pas atteinte aux droits d'autrui.
- **Droit de rectification** : droit de demander la correction des données personnelles inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : droit de demander l'effacement des données personnelles collectées. Ce droit ne s'applique toutefois pas lorsque la conservation des données est nécessaire au respect d'une obligation légale (archivage...) ou à l'exercice ou la défense de droits en justice.
- **Droit à la limitation du traitement** : droit de bloquer ou d'empêcher l'utilisation ultérieure des données personnelles collectées. Lorsque le traitement est limité, Destination Rennes peut toujours conserver les données personnelles concernées, mais ne peut plus en faire usage.
- **Droit à la portabilité** : droit d'obtenir les données fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, lorsque le traitement repose sur le consentement ou l'exécution d'un contrat, et qu'il est effectué à l'aide de procédés automatisés.
- **Droit d'opposition** : possibilité de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à une situation particulière, à un traitement fondé sur l'intérêt légitime de Destination Rennes. En matière de prospection commerciale, ce droit peut être exercé sans justification.
- **Droit de retirer votre consentement** : dans les cas où le traitement est fondé sur le consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment, sans effet rétroactif sur la licéité du traitement antérieur.
- **Droit de nous fournir des directives sur l'utilisation de vos données personnelles après votre décès** : droit de formuler des instructions concernant la conservation, l'effacement ou la communication des données personnelles après le décès. Ces directives peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.
- **Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente** : droit d'introduire à tout moment, y compris sans recours préalable auprès de Destination Rennes, une réclamation auprès de la Commission Informatique et Libertés (CNIL - www.cnil.fr).

8.8 - Exercice des droits

Toute question ou demande relative à l'exercice de vos droits peut être adressée à Destination Rennes :

- Par voie électronique à l'adresse suivante : dpo@destinationrennes.com ;
- Par voie postale, à l'adresse précisée à l'article 1.2, en adressant votre courrier au Délégué à la protection des données.

Toute demande sera examinée dans les délais prévus par la réglementation.

Afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles, Destination Rennes peut être amenée à demander

des informations complémentaires permettant de vérifier l'identité du demandeur avant de donner suite à la demande. Cette vérification constitue une mesure de sécurité appropriée destinée à s'assurer que les données ne sont pas communiquées à une personne non autorisée à les recevoir.

L'exercice des droits ne donne lieu à aucun frais. Toutefois, en cas de demande manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif, Destination Rennes se réserve le droit :

- Soit d'exiger le paiement de frais raisonnables tenant compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations ou répondre à la demande ;
- Soit de refuser de donner suite à la demande, dans les cas prévus par le RGPD.

Certaines données peuvent être temporairement ou définitivement exclues du périmètre de la demande, lorsque leur conservation est nécessaire pour respecter une obligation légale ou pour assurer la défense des droits de Destination Rennes dans le cadre d'un litige.

8.9 - Sécurisation des données personnelles

Destination Rennes met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles traitées, y compris lorsqu'elles sont traitées pour son compte par des prestataires dûment encadrés. Ces mesures visent à prévenir tout accès non autorisé, perte, altération, divulgation ou suppression accidentelle ou illicite des données personnelles.

Le niveau de sécurité appliqué est adapté à la nature des données traitées, à leur degré de sensibilité ainsi qu'aux risques présentés par les traitements, en fonction de leur finalité et de leur environnement.

Des procédures spécifiques sont mises en place pour détecter, analyser et traiter toute violation potentielle de données personnelles. En cas d'atteinte avérée à la sécurité des données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, les autorités de contrôle compétentes (notamment la CNIL) et, le cas échéant, les personnes concernées, seront informées dans les conditions prévues par la réglementation.

Il est rappelé que, malgré tous les efforts déployés, aucun système de transmission ou de stockage de données sur Internet ne peut être garanti comme totalement sécurisé. Toute personne estimant que la sécurité de ses données personnelles est compromise (ex. : suspicion de piratage ou d'usurpation d'identité) est invitée à en informer sans délai Destination Rennes aux coordonnées précisées à l'article 8.8.

Article 9. Modes de règlement des litiges et juridiction compétente

9.1 - Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Destination Rennes, dans les 10 jours calendaires maximum à compter de la date de la prestation, à l'adresse électronique suivante : juridique@destinationrennes.com, ou à défaut, par courrier postal à l'adresse suivante : SPL Destination Rennes – 28 boulevard du Colombier – CS 26410 – 35064 RENNES Cedex (cachet postal faisant foi pour le respect du délai). Aucune réclamation ne sera admise si elle est transmise par d'autres moyens que ceux précités ou hors des délais fixés.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. À défaut, les parties pourront saisir le médiateur ou les tribunaux compétents conformément aux articles suivants.

9.2 - Médiation

Tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du présent contrat n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalable auprès de Destination Rennes peut être soumis gratuitement au médiateur des entreprises.

La saisine du médiateur des entreprises s'effectue en ligne, à l'adresse suivante : <https://www.mieist.finances.gouv.fr/>

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être préalablement soumis par écrit à notre service client (cf. article 9.1) avant toute demande de médiation.

9.3 - Tribunaux compétents

Tout litige pourra être porté devant les juridictions françaises compétentes. Dans les cas où le choix de la juridiction territoriale compétente est permis par la loi, cette compétence sera attribuée aux tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Rennes.

9.4 - 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 de ses obligations contractuelles ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Annexe 1 – Conditions d'accès à l'offre

Les cibles de l'offre de services sont les professionnels du tourisme et des rencontres professionnels implantés sur le territoire de Rennes Métropole.

L'offre de services s'inscrit dans le cadre de la relation au « membre » du réseau des professionnels de Destination Rennes. Ce réseau se compose de 6 familles de cibles qui auront accès à l'offre :

- Hébergement
- Café – Bar – Restaurant
- Culture et Loisirs
- Prestataire
- Lieu d'accueil et réceptif
- Autre commerce et service

L'ensemble de ces 6 familles a été défini au regard du code du tourisme, des usages nationaux (administratifs, Insee ou DATAtourisme) et/ou des critères propres au fonctionnement de Destination Rennes. Seules les entreprises entrant dans ces catégories (et fournissant les justificatifs demandés le cas échéant) pourront avoir accès à l'offre.

Annexe 1.1 - Hébergement

Pour la présente cible, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Hôtel	Hôtel de tourisme	L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé (classement Atout France 1* ou plus), qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons.
	Autres hôtels	Tout hôtel ne faisant pas l'objet d'un classement par Atout France.
Camping	Camping déclaré	Les terrains de camping déclarés accueillent maximum six emplacements ou 20 personnes (article R.421-19 du code de l'urbanisme) et doivent faire l'objet d'une déclaration en mairie d'où leur nom de terrain « déclaré ». <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de déclaration.
	Aire naturelle de camping	L'aire naturelle constitue une catégorie de terrain aménagé classé sans étoile. Les aires naturelles sont soumises à l'obtention d'une autorisation auprès de la mairie du lieu d'implantation de l'établissement avant toute exploitation. <u>Élément de preuve demandé :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'autorisation.
	Camping aménagé	Un terrain aménagé et destiné à l'accueil des tentes, des caravanes, des résidences mobiles de loisirs et des habitations légères de loisirs. Il est constitué d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs. Sur un terrain aménagé, il y a plus de six emplacements, ou plus de 20 personnes (article R.491-23c et article R*443-6 et suivants du code de l'urbanisme).
	Parc résidentiel de loisirs	Le Parc résidentiel de loisirs (PRL) est un terrain au sens de l'article L443-1 du code de l'urbanisme et l'article D333-3 du code du tourisme. Il est spécialement affecté à l'accueil des habitations légères de loisirs (HLL) et des résidences mobiles de loisirs (RML) et des caravanes.
Meublés de tourisme		Les meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire. Leur inscription est obligatoire au répertoire Sirène de l'Insee (formalité gratuite) et ils possèdent donc un numéro SIRET. Sur le territoire de Rennes Métropole, leur déclaration est également obligatoire auprès de la métropole. <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de déclaration à Rennes Métropole.

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Chambre d'hôtes		<p>Activité professionnelle de nature commerciale ou agricole. Elle peut être exercée toute l'année ou à la saison. Elle doit se limiter à 5 chambres et à 15 clients simultanément. Le loueur doit au préalable se déclarer en mairie, s'immatriculer et s'affilier à la Sécurité sociale.</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de déclaration en mairie.
Résidence de tourisme		<p>La résidence de tourisme est un ensemble de logements "prêts-à-vivre", équipés pour recevoir une clientèle touristique en séjour de courte durée. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée par un exploitant unique (moral ou physique).</p>
Autres hébergements collectifs de tourisme (AHCT)	Auberge collective	<p>Établissement commercial d'hébergement qui offre des lits à la journée dans des chambres partagées ainsi que dans des chambres individuelles à des personnes qui n'y élisent pas domicile. Elle poursuit une activité lucrative ou non. Elle est exploitée, par une personne physique ou morale, de manière permanente ou saisonnière. L'auberge collective est dotée d'espaces collectifs, dont au moins un espace de restauration.</p>
	Village vacances	<p>Centre d'hébergement, faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.</p>
	Maison familiale de vacances	<p>Les maisons familiales de vacances sont des établissements sans but lucratif, à caractère social, familial et culturel qui ont pour principale vocation l'accueil des familles pendant leurs vacances et leurs loisirs. Elles sont, en priorité, ouvertes aux familles ayant des revenus modestes et sont agréées par la DDASS.</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'agrément DDASS.
	Centre international de séjour	<p>Double vocation : lieu d'hébergement et de restauration, mais aussi un lieu culturel. Son concept repose sur la convivialité, la rencontre et les échanges internationaux. Il dispose donc d'importants espaces collectifs favorisant la découverte et la rencontre et possède un double agrément ministère de la Jeunesse et des Sports et ministère de l'Éducation Nationale.</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'agrément ministère de la Jeunesse et des Sports et ministère de l'Éducation Nationale.
	Centre de vacances et de loisirs	<p>Les centres de vacances (ou colonies de vacances) sont des accueils collectifs avec hébergement pour les jeunes âgés de 4 à 17 ans lors de leurs congés scolaires, professionnels ou de leurs loisirs. Les groupes accueillis sont composés d'au minimum 12 enfants et/ou adolescents pour une durée supérieure à 5 nuits. Ils font l'objet d'une déclaration auprès des services déconcentrés du ministère chargé de la jeunesse.</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de déclaration au ministère chargé de la jeunesse

Annexe 1.2 - Café – Bar – Restaurant

Pour la présente cible, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Restauration	Restauration traditionnelle Restauration rapide Cafétérias et autres libres-services	<p>Activités consistant à fournir des repas complets ou des boissons pour consommation immédiate.</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro et type de licence

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Débit de boisson	Café – Bar – Salon de thé	<p>Est considéré comme débit de boissons tout commerce qui vend des boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À consommer sur place (cafés, bars, discothèques, cabarets, pub...); • À l'occasion des repas (restaurants, crêperies, snacks...). <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro et type de licence

Annexe 1.3 - Loisirs et culture

Pour la présente cible, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Évènement culturel et loisir	Activités culturelles	Prestation de services en vue de répondre aux intérêts des clients en matière de culture et de divertissement. Elle couvre la production et la promotion de spectacles, d'événements ou d'expositions destinés au grand public, la fourniture des compétences artistiques, créatives et techniques nécessaires à la production de spectacles et de produits artistiques.
	Activités de loisirs	Services répondants aux intérêts récréatifs variés de leurs clients. Il comprend l'exploitation de diverses attractions, telles que les manèges mécaniques, balades aquatiques, jeux, spectacles, expositions thématiques et aires de pique-nique.
Site et équipement culturel	Site culturel	Installations en vue de répondre aux intérêts des clients en matière de culture et de divertissement et/ou équipement permettant des services de bibliothèques et des archives, gestion des musées de toute nature, des jardins botaniques et zoologiques, la gestion des sites historiques et les activités des réserves naturelles. Elle comprend également la préservation et l'exposition des objets, sites et curiosités naturelles présentant un intérêt historique, culturel et éducatif (sites du patrimoine mondial, etc.)
	Patrimoine naturel	Le patrimoine naturel désigne les spécificités naturelles, les formations géologiques ou de géographie physique et les zones définies qui constituent l'habitat d'espèces animales et végétales menacées, ainsi que les sites naturels qui présentent un intérêt sur le plan scientifique, dans le cadre de la conservation ou en termes de beauté naturelle (Source : Unesco).
Site et activité de loisirs		Établissements/lieux qui gèrent des installations ou fournissent des services en vue de répondre aux intérêts récréatifs variés de leurs clients.

Annexe 1.4 - Prestataires

Pour la présente cible, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
Agence d'animation	Intervenant extérieur	<p>Personne qui intervient au cours d'un débat, d'une discussion ou au cours d'un processus quelconque. L'intervention consiste à pousser à la rencontre, susciter la discussion, pour nourrir et éveiller la curiosité intellectuelle. L'intervenant doit avoir un positionnement d'activité dominant sur les événements à caractère professionnels.</p> <p><i>Exemples : Animateur, conférencier, speaker, photographe, caricaturiste, ...</i></p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'événements
	Prestation artistique	<p>Intervenant apportant des compétences artistiques, créatives et techniques nécessaires à la production de spectacles et de produits artistiques. L'intervenant doit avoir un positionnement d'activité dominant sur les événements à caractère professionnels.</p> <p><i>Exemples : Orchestre, photographe, caricaturiste, compagnie de théâtre, DJ, ...</i></p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'événements

Catégorie	Sous-catégorie	Critères et/ou conditions
	Activités de loisirs	Intervenant apportant la fourniture d'une prestation récréative ou de loisirs. L'intervenant doit avoir un positionnement d'activité dominant sur les événements à caractère professionnels. <i>Exemples : Jeux, Blind test, ...</i> <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'évènements
Agence événementielle		Agence organisant des événements uniquement à caractère professionnels, ou à destination d'un public professionnel. <i>Ne sont pas concernées les agences organisant uniquement des prestations à visée récréative ou de loisirs (ex : wedding planners, ...).</i> <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'évènements
Traiteur événementiel		Traiteurs en capacité de fournir un événement à caractère professionnels, ou à destination d'un public professionnel. <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'évènements Capacités maximum en couverts (critère minimum fixé à 30 couverts)
Agence d'hôtes et hôtesse		Les agences d'hôtesse événementiel vont fournir des hôtes et des hôtesse pour des événements comme des salons, des expositions, des congrès, des soirées ou encore des festivals.
Aménageur d'espace et scénographie		Prestation d'installation générale, de signalétique, de mobilier sur stand, de gestion des exposants, d'aménagement d'espace et de décoration événementielle.
Prestataire technique		Fournisseur apportant un service ou un bien technique participant à la réalisation d'un événement à caractère professionnels, ou à destination d'un public professionnel. <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture de 5 références de moins de deux ans sur ce type d'évènements Capacité à assurer la livraison et l'installation pour la prestation délivrée
Transporteur		Consiste en la réalisation d'une prestation de transport dans le cadre d'un voyage dont l'objectif est notamment de permettre aux voyageurs de séjourner dans un lieu touristique pour y effectuer des visites ; de réaliser un circuit itinérant dans le but de découvrir les curiosités touristiques d'une région ou d'un pays. <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Possession d'une flotte de véhicules

Annexe 1.5 - Lieu d'accueil et réceptif

Pour la présente cible, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Critères et/ou conditions
Lieu d'accueil et réceptif	Établissement ou hébergement permettant l'accueil ou la réception en son sein de tout événement relevant du tourisme d'affaire et des rencontres professionnelles. <u>Élément(s) demandé(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> Disposer d'une salle de capacité égale ou supérieure à 20 personnes en format plénière ; Proposer un espace accueil café pour les participants ; Disposer de tous les moyens techniques pour la bonne tenue d'une réunion (matériel de projection, wifi...); Proposer une privatisation des espaces.

Catégorie	Critères et/ou conditions
Café – Bar - Restaurant	<p>Café, bar ou restaurant effectuant une activité secondaire « Lieu d'accueil et/ou Réceptif ».</p> <p><u>Élément(s) demandé(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposer d'une salle de capacité égale ou supérieure à : <ul style="list-style-type: none"> ○ 30 personnes en cocktail ; ○ OU 30 personnes en repas assis ; • Proposer une privatisation des espaces ; • Proposer une prestation clé en main (location et frais de bouche).

Annexe 1.6 - Autre commerce et service

Pour la présente section, seules les catégories suivantes auront accès à l'offre :

Catégorie	Critères et/ou conditions
Autre commerce et service	Commerce en relation BtoC avec les cibles touriste, excursionniste ou habitant (à des fins de loisirs) mais n'entrant dans aucune autre catégorie définie.