

## Conditions Générales de Vente Pass Rennes Loisirs

### Article 1. Dispositions générales

#### 1.1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent exclusivement au Pass Rennes Loisirs, commercialisé par la SPL Destination Rennes, que ce soit par l'intermédiaire d'une vente directe au client ou par l'intermédiaire d'un partenaire du réseau de distribution.

Le Pass Rennes Loisirs est une offre dédiée aux habitants de Rennes et de sa métropole (même si toute personne peut en acquérir, sans condition de résidence), qui permet à ses détenteurs de profiter pleinement de la richesse de la programmation culturelle et de loisirs locale. Il regroupe un ensemble d'offres incluses et d'avantages auprès de nombreux acteurs locaux. Il est commercialisé sous deux formes, ouvrant les mêmes droits :

- Sous forme de carte physique, en vente à l'Office de tourisme de Rennes Métropole et auprès de partenaires revendeurs situés sur dans la métropole rennaise ;
- Sous forme dématérialisée, en vente sur les sites internet [pass-rennes.com](http://pass-rennes.com) et [tourisme-rennes.com](http://tourisme-rennes.com).

#### 1.2 - Identification de l'entreprise

Pour l'application des présentes CGV, le vendeur 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 entreprise (RNE - SIRET) : 797 819 034 00043 (RCS de Rennes) ;
- Au registre des opérateurs de voyage et de séjours d'Atout France : IM035140001.

#### 1.3 - Durée du contrat

Le présent contrat est conclu à compter de son acceptation et jusqu'à la date d'expiration du Pass Rennes, à savoir 12 mois après son activation. L'activation du titre doit se faire dans un délai maximum de 12 mois suivant son achat.

Le contrat s'achève automatiquement à l'issue de la période de validité du titre, sans qu'aucune formalité ne soit requise.

#### 1.4 - Droit applicable

Cette vente est régie exclusivement par le droit français, notamment par les codes du tourisme et de la consommation. Il est rédigé en français.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables exclusivement en euros.

La version des conditions générales opposable au client est celle acceptée par lui et en vigueur à la date de la commande. Les différentes versions des conditions générales sont archivées par

Destination Rennes par date, au format PDF. Elles sont accessibles sur simple demande exprimée par courriel à l'adresse suivante : [juridique@destinationrennes.com](mailto:juridique@destinationrennes.com).

La version des conditions générales en ligne sur les sites de vente prévaut sur toute version imprimée de date antérieure pour tout nouvel achat de titre. Toute mise à jour suite à modification des conditions générales sera portée à la connaissance du client et des partenaires vendeurs dans les meilleurs délais.

Les présentes conditions générales de vente sont complétées, pour chaque élément inclus dans le titre, par les conditions spécifiques du partenaire qui gère le lieu où la prestation concernée.

Le client reconnaît avoir eu communication de l'ensemble des conditions et informations, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, conforme à l'article L221-5 du code de la consommation. Il accepte, sans réserve, les présentes conditions générales dans leur ensemble.

Si le client ne s'estimait pas suffisamment informé par les présentes conditions sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite ou a commandé, il peut, à tout moment, solliciter par écrit des informations complémentaires auprès de Destination Rennes.

Cette vente est régie exclusivement par le droit français.

#### 1.5 - Définitions

Pour les présentes CGV, le « titre » s'entend comme le Pass Rennes Loisirs, que ce soit dans sa version physique ou dématérialisée et quel que soit son mode de vente au client.

Le « client » est la personne physique ou la personne morale faisant l'acquisition du titre au vue d'en faire un usage, direct ou indirect et impliquant une activation de celui-ci.

### Article 2. Conclusion du contrat, droit de rétractation et activation du titre

#### 2.1 - Conclusion du contrat

Le client s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales avant toute commande.

Le présent contrat est considéré comme conclu et ses conditions acceptées sans réserve dès l'acquisition du titre par le client, qui s'oblige à en verser le prix. Le contrat n'est pas cessible à un tiers.

#### 2.2 - Invalidation d'un titre par Destination Rennes

Les titres étant rattachés à des numéros d'identification uniques, ils pourront être désactivés par Destination Rennes à tout moment, dès lors qu'ils auront été déclarés volés, soit par un revendeur, soit par un client.

Aucune indemnisation ne pourra être demandée à Destination Rennes suite à la désactivation d'un titré déclaré volé mais acquis par un client auprès d'un revendeur non-membre du réseau des revendeurs officiels. La liste des revendeurs officiels est disponible à l'adresse <https://pass-rennes.com/nos-distributeurs/>.

#### 2.3 - Droit de rétractation concernant l'achat du titre

Les ventes physiques au guichet de l'Office de tourisme ou de l'un des partenaires revendeurs sont considérées comme fermes et ne font l'objet d'aucun droit de rétractation pour le client.

Pour le client ayant réalisé un achat de titre sous forme dématérialisée sur l'un des sites internet cités à l'article 1.1, celui-ci dispose d'un droit de rétractation légal de 14 jours. Toutefois, en cochant la case afférente sur le site, le client, conformément à l'article L221-28 13° du code de la consommation :

- Accepte que l'exécution du contrat commence dès l'activation du Pass ;
- Reconnaît qu'il perdra alors la possibilité d'exercer son droit de rétractation ;
- Reconnaît que le courriel de confirmation de commande vaut confirmation de l'accord donné par lui.

Dès son achat en boutique ou une fois l'éventuel délai de rétractation échu, le titre n'est ni remboursable, ni échangeable, pour quel que motif que ce soit.

En cas d'acquisition d'un titre par une personne morale, le contrat est considéré comme conclu entre deux professionnels et le client ne bénéficiera d'aucun droit de rétractation.

## Article 3. Modalités d'utilisation du titre

### 3.1 - Conditions d'accès aux sites partenaires

Le titre est valable pour une seule personne et s'active à la première utilisation sur n'importe quel site partenaire (qu'il s'agisse d'un site gratuit où offrant des avantages pour le porteur).

Le titre ne constitue pas un billet coupe-file et 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. Sauf mention contraire explicite, les visites guidées spécifiques proposées par les sites, audio-guides et produits vendus en boutique ne sont pas compris dans l'offre.

Certains sites partenaires proposent plusieurs produits : seule l'activité mentionnée dans le cadre du titre est comprise dans l'offre. Sauf mention contraire explicite, le titre 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 Pass Rennes et le site web dédié ([pass-rennes.com](https://pass-rennes.com)).

Les horaires d'ouverture de chaque site partenaire sont sous la seule responsabilité de leurs gestionnaires respectifs. En cas de modification, Destination Rennes s'engage à mettre à jour sur le site internet ([pass-rennes.com](https://pass-rennes.com)) les informations qui auront été portées à sa connaissance et relatives aux sites partenaires.

Certaines prestations de visite ou activités proposées peuvent également comporter des conditions spécifiques à l'organisateur ou au site partenaire concerné (sécurité, majorité légale des participants...), dans un tel cas, elles seront clairement portées à la connaissance du client. Les présentes conditions générales ne concernent que les conditions d'utilisation du titre et non les conditions particulières des prestations de visites elles-mêmes.

### 3.2 - Indisponibilité d'une prestation

Destination Rennes ne pourra 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 titre.

Préalablement à toute visite, il est recommandé au détenteur du titre de s'informer directement auprès du site partenaire des jours et horaires d'ouverture de celui-ci, des modalités de visite et

d'éventuelle réservation ainsi que des heures de fermeture des caisses.

Les visites et prestations sont susceptibles de nécessiter une réservation préalable d'un créneau sur le site <https://pass-rennes.com>. Cette réservation concernant une prestation incluse dans le titre est gratuite et sans frais. L'identifiant unique du Pass sera obligatoire pour la réservation. Aucune réservation directe ne pourra être faite auprès de l'Office de Tourisme.

### 3.3 - Transport sur les lieux

Le client est seul responsable de la gestion de ses moyens de transport pour se rendre aux activités, prestations ou autres incluses dans le Pass ainsi que du respect des horaires concernés.

### 3.4 - Droit de rétractation propre aux visites et réservations

Concernant les réservations propres aux activités comprises dans le titre, conformément à l'article L221-28 12° du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Ainsi, les réservations de prestations effectuées sont fermes et définitives dès leur confirmation et ne peuvent donner lieu à un remboursement ou à un échange, sauf application des clauses de force majeure.

### 3.5 - Annulation ou modification

Il se peut que certaines prestations soient annulées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de la prestation n'est pas atteint.

L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par Destination Rennes.

Dans tous les cas, seul un report sur une autre date pourra être proposé au client.

### 3.6 - Dysfonctionnement, perte ou vol de titre

En cas de dysfonctionnement technique du titre empêchant l'accès à une offre ou à un site, le client est invité à prendre attache avec le service clientèle, étant entendu que, le cas échéant, les données du titre défaillant (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s)...) seront reportées sur le nouveau titre. Ce nouveau titre pourra être physique ou dématérialisé selon les possibilités techniques pour Destination Rennes.

Si le titre dysfonctionnel n'est pas identifiable (absence totale de numéro, QR Code illisible, absence de titre de vente initial...), le client ne pourra bénéficier d'aucun échange ou remplacement ou quelconque indemnisation.

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

Le client bénéficie des garanties légales suivantes :

- Garantie légale de conformité (article L211-4 et suivants du code de la consommation) ;
- Garantie des vices cachés (article 1641 du code civil).

### 3.7 - Service clientèle

Pour toute information, le client est invité à contacter le service client :

- Soit, en priorité, par demande écrite adressée par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible sur le site <https://pass-rennes.com/nous-contacter/> ou à l'adresse [pass-rennes@destinationrennes.com](mailto:pass-rennes@destinationrennes.com) ;
- Soit en se présentant au guichet de l'Office de Tourisme aux jours et horaires d'ouverture de celui-ci.

Les réclamations éventuelles devront être envoyées conformément aux dispositions de l'article 10.1 des présentes conditions.

### 3.8 - Revente ou démarches commerciales

Les pass achetés ne peuvent pas, sauf accord préalable écrit de Destination Rennes, être combinés avec tout service d'accueil, de voyage ou d'hébergement et/ou toute autre marchandise, produit ou service pour créer un ensemble destiné à la vente ou une autre distribution.

Il est rappelé que la loi interdit, sous peine d'amende, de vendre ou de proposer à la vente des titres d'accès à des événements sportifs, culturels, commerciaux ou à des spectacles vivants, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

## Article 4. Tarification et modalités de paiement

### 4.1 - Tarification

Les prix de vente des titres, conformément à l'article L113-3 du code de la consommation, sont indiqués en euros toutes taxes comprises, y compris s'agissant des ventes opérées au guichet de l'Office de Tourisme.

Destination Rennes se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des titres. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de l'achat par le client. En cas de prix promotionnel, le vendeur s'engage à appliquer cette offre à toute commande passée durant la période de promotion. Les commandes conclues antérieurement n'auront aucun droit à bénéficier du remboursement de la différence.

En cas d'achat sur devis préalable, le montant total dû par le client est indiqué sur le devis qui lui est transmis.

### 4.2 - Modalités de facturation

Pour les commandes effectuées directement auprès de Destination Rennes, les modalités de facturation suivantes s'appliquent.

Le client reçoit, dans tous les cas, une confirmation de paiement, soit par courrier électronique pour les commandes en ligne, soit par l'intermédiaire d'un ticket de caisse ou ticket de paiement (sauf refus exprimé par le client).

Pour Le client peut également demander à bénéficier d'une facture. Dans ce cas, la demande doit être exprimée :

- Lors de l'achat, pour les commandes conclues au guichet de l'Office de Tourisme ;
- Soit par mail à l'adresse [billetterie@destinationrennes.com](mailto:billetterie@destinationrennes.com) pour les commandes conclues sur la plateforme de billetterie en ligne.

La facture sera alors :

- Éditée et remise sur le champ, pour les commandes conclues au guichet de l'Office de Tourisme ;

- Éditée et envoyée à l'adresse électronique du dossier dans un délai maximum de 2 jours ouvrés pour les commandes conclues sur la plateforme de billetterie en ligne.

Pour les commandes auprès de revendeurs tiers, le client est invité à se rapprocher du revendeur concerné.

### 4.3 - Modes de paiement acceptés

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont uniquement payables en euros.

Pour les ventes au guichet de l'Office de Tourisme, les moyens de paiement suivant seront acceptés :

- Cartes bancaires des réseaux carte bleue / Visa et Eurocard / Mastercard ;
- Espèces (à condition que la personne soit en mesure de faire l'appoint) ;
- Chèques ;
- Chèques vacances ;
- Chèque cadeau Destination Rennes en cours de validité.

Pour les ventes conclues sur la plateforme de billetterie en ligne, le seul moyen de paiement acceptés sera la carte bancaire.

Pour les ventes par des tiers revendeurs, les moyens de paiement acceptés sont ceux déterminés directement par chaque partenaire revendeur dans le respect des dispositions légales.

Pour les personnes morales, le paiement est également possible :

- Par virement bancaire (pour les personnes morales privées ou publiques) ;
- Par mandat administratif (pour les personnes morales de droit public uniquement).

Pour cela, il convient de se rapprocher de Destination Rennes. Pour le paiement par mandat administratif, il sera impératif de fournir un bon de commande mentionnant le numéro d'engagement. Le paiement devra alors être fait dans un délai de 30 jours calendaires après réception de la facture par la personne morale concernée.

### 4.4 - Retard de paiement

En cas de retard, absence de paiement (y compris refus d'autorisation de paiement par carte bancaire) ou de paiement partiel, Destination Rennes pourra refuser d'honorer la commande et mettre fin sans délai à la relation contractuelle. Dans le cas d'un paiement partiel, il sera alors procédé au remboursement de celui-ci.

### 4.5 - Remboursement partiel

Aucun remboursement partiel ni aucun frais de quelque nature que ce soit ne pourra être demandé par le client à titre de remboursement ou dédommagement en cas de non-consommation de tout ou partie du contenu du titre.

## Article 5. Utilisation de l'application et du site internet Pass Rennes

### 5.1 - Présentation des services

#### 5.1.1 - Site internet

Le site internet mis en place permet :

- La gestion du Pass par le client ;
- La réservation des différentes activités ;

- L'inscription ou le désabonnement à la newsletter en lien avec le Pass et les offres associées.

L'inscription au site est obligatoire afin de profiter des services compris dans le Pass. Seuls les nom, prénom et adresse courriel seront exigés pour l'inscription.

#### 5.1.2 - Application

L'application mise à disposition permet d'enregistrer le Pass acheté et de suivre les prestations et activités réservées. Toutefois, elle ne permet pas d'effectuer directement de réservation. Son utilisation n'est pas obligatoire dans le cadre de l'utilisation du Pass.

## 5.2 - Conditions d'accès aux services

L'accès au site et à l'application est gratuit, hors coûts de connexion. Ces services sont accessibles 24h sur 24 et 7 jours sur 7, hors périodes de maintenance ou d'événements hors du contrôle de Destination Rennes.

Le client s'engage à utiliser ces services conformément à leurs finalités, sans porter atteinte aux droits de tiers ou à la sécurité des services. Il reste responsable des données qu'il saisit au sein du système et la confidentialité de ses identifiants.

## Article 6. Responsabilités et assurances

### 6.1 - 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 7.1 des présentes ;
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;
- Mauvaise utilisation des services par le client ;
- Dysfonctionnement technique indépendant de sa volonté concernant le site internet ou l'application liés au Pass ;
- Dommages indirects ou immatériels, tels que préjudice commercial, perte de bénéfices, de clientèle ou d'image ;
- Responsabilité reposant sur des tiers, y compris sur les partenaires opérant les prestations délivrées.

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, à l'exception de tout dommage subis du fait d'un tiers au contrat.

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 tiers concerné.

### 6.2 - Assurances

#### 6.2.1 - 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 (assurance annulation...) n'est comprise dans le prix des prestations.

#### 6.2.2 - 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.

La garantie financière en tant qu'opérateur de voyages et de séjours est apportée par GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION – 132, rue des Trois Fontanot – 92000 NANTERRE, sous le numéro de contrat 4000714733 / 0.

## Article 7. Force majeure

### 7.1 - Définition

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

Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport ou de personnel d'établissement, de manifestations, de conditions climatiques particulières (intempéries entraînant par exemple une alerte rouge émise par Météo-France), de conditions hydrologiques (crues, inondations...), de fermeture d'établissements ou de lieux publics...

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

### 7.2 - Conséquences

Pendant toute la durée de l'événement concerné, la survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes CGV affectées et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

## Article 8. Propriété intellectuelle

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 internet de Destination Rennes ne confèrent aucun droit de propriété intellectuelle au client sur les éléments qu'ils contiennent. Toute utilisation non autorisée pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

## Article 9. 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.

### 9.1 - Responsable de traitement

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

### 9.2 - 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, Destination Rennes collecte des données relevant des données d'identification (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale) ainsi que les données bancaires (uniquement en cas d'utilisation de moyens de paiement le nécessitant).

Ces données sont collectées lors de la réservation par le client et uniquement pour la gestion de celle-ci, sauf dans le cas où le client donne son accord pour recevoir le newsletter de Destination Rennes. Dans ce cas, l'adresse électronique pourra être utilisée afin d'adresser au client des offres commerciales.

### 9.3 - Finalités et bases légales du traitement

Finalité(s)	Base(s) légale(s)
Gestion de l'opération de vente	Gestion contractuelle (envoi de billets, factures ou autres communications en lien direct avec la prestation), 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 et consentement du client (opt-in) pouvant être retiré à tout moment.
Répondre à vos 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
Suivi statistique général sur le site et en lien avec les newsletters	Intérêt légitime : améliorer les prestations mises en vente et développer notre activité

### 9.4 - 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.

Pour le suivi statistique général sur le site et en lien avec les newsletters, les données sont conservées pour une durée de 25 mois après leur collecte.

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).

### 9.5 - 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
OTIPASS	Gestion technique et hébergement des données relatives aux Pass édités
VOYELLE	Agence en charge du développement technique du site internet et gestionnaire de la solution technique de suivi statistique
VERIFONE	Prestataire opérant la solution de paiement PAYBOX, sécurisée grâce au protocole 3D Secure. Les seules données accessibles sont les données bancaires nécessaires au paiement. Destination Rennes n'a pas d'accès direct à ces données.
CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE	Prestataire de paiement par carte bancaire au guichet de l'Office de Tourisme. Les seules données accessibles sont les données bancaires nécessaires au paiement. Destination Rennes n'a pas d'accès direct à ces données.

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, le cas échéant, 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 9.8 des présentes CGV.

## 9.6 - 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 conclues.

## 9.7 - 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 inexacts 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](http://www.cnil.fr)).

## 9.8 - 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](mailto: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.

## 9.9 - 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 10. Modes de règlement des litiges et juridiction compétente

### 10.1 - 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 : [pass-rennes@destinationrennes.com](mailto:pass-rennes@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.

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.

## 10.2 - Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L612-1 et suivants du code de la consommation, 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 de la consommation.

Le médiateur désigné pour les présentes est l'association Médiation Tourisme et Voyage (MTV) :

- En ligne, via le formulaire disponible sur le site <https://www.mtv.travel> ;
- Par voie postale, à l'adresse : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE / Service dépôt des saisines / CS 30958 / 75383 PARIS CEDEX 08, en lui adressant le formulaire disponible sur le site précité, dûment complété.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige doit être préalablement soumis par écrit à notre service client (cf. article 10.1) avant toute demande de médiation.

## 10.3 - 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.

## 10.4 - 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.