

Conditions Générales de Vente Visites guidées – Ventes individuelles

Article 1. Dispositions générales

1.1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent exclusivement aux prestations de visites guidées opérées et vendues par la SPL Destination Rennes aux particuliers, que ce soit par l'intermédiaire d'une vente sur sa billetterie en ligne ou d'une vente au guichet de l'Office de Tourisme.

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

Le numéro de TVA intracommunautaire du vendeur est le suivant : FR59 797 819 034.

1.3 - Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation des prestations réservées par le client. Il prend effet à la conclusion du contrat conformément à l'article 2.1 des présentes CGV et s'achève automatiquement à l'issue de la prestation, sans qu'aucune formalité ne soit requise. Le présent contrat n'est pas reconductible.

En cas d'annulation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues à l'article 2.3 des présentes CGV, le contrat prendra fin avant l'exécution de la prestation, sous réserve des éventuelles conditions de remboursement ou d'indemnisation prévues.

1.4 - 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) ;
2. Le cas échéant, les devis et contrats signés par les parties ainsi que leurs annexes éventuelles ;
3. Les présentes conditions générales de vente (CGV), en vigueur au jour de la vente ;
4. Les factures émises par Destination Rennes.

La version des conditions générales opposable au client est celle acceptée par lui et en vigueur à la date de la vente. 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.

Les autres pièces s'appliqueront dans leurs versions résultant des dernières modifications éventuelles.

Les pièces listées ci-avant déterminent les droits et obligations des parties et constituent l'ensemble du contrat, à l'exclusion de toute autre pièce, documents ou échanges (antérieurs ou postérieurs) entre les parties.

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, notamment par les codes du tourisme et de la consommation.

1.5 - Définitions

Les jours considérés comme ouvrés au titre des présentes CGV sont les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis.

Les heures considérées comme ouvrées au titre des présentes CGV sont les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis, de 9h00 à 17h00.

Article 2. Modalités de commande/réservation, de modification, d'annulation et de rétractation

2.1 - Conclusion du contrat

Le présent contrat est considéré comme conclu dès lors que sa commande a été confirmée. L'ensemble des pièces contractuelles précitées sont alors considérées comme acceptées par l'ensemble des parties.

2.2 - Modification du contrat

2.2.1 - À l'initiative de Destination Rennes

Destination Rennes se réserve le droit de modifier la prestation en cas de nécessité, notamment pour des raisons de sécurité, de force majeure ou d'indisponibilité imprévue d'un élément de la visite.

Dans la mesure du possible, le client sera informé de ces modifications avant la date de la prestation et pourra, dans le cas où il s'agit d'une modification majeure :

- Accepter la modification proposée ;
- Refuser la modification et demander un remboursement intégral ;
- Choisir une prestation équivalente ou une autre date de prestation, sous réserve de disponibilité et d'un éventuel ajustement tarifaire.

Dans le cas où il s'agit d'une modification mineure, de parcours, de salle ou autre, aucune information préalable ne sera fournie, considérant qu'il s'agit d'un impondérable normal de ce type de prestations.

Dans tous les cas, sauf les mentions ci-dessus, aucune indemnisation ne pourra être demandée.

2.2.2 - À l'initiative du client

Dans le cas où le client souhaite un report de la visite qu'il a réservé, cette demande devra être faite au moins 2 jours ouvrés avant la visite :

- Soit en se présentant au guichet de l'Office de Tourisme ;
- Soit par demande écrite adressée par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible sur le site <https://www.tourisme-rennes.com/nous-contacter/> ou à l'adresse billetterie@destinationrennes.com. Dans ce cas, la proposition de report faite pas l'Office de Tourisme doit impérativement être acceptée avant la date de la visite.

Le report ne pourra être accordé qu'une seule fois par dossier, sous réserve de disponibilités, d'éventuel ajustement tarifaire et que la date de report choisie soit au cours de la même année civile.

2.3 - Annulation / résiliation du contrat

2.3.1 - À l'initiative de Destination Rennes

Destination Rennes se réserve le droit d'annuler une prestation dans les cas suivants :

- Nombre insuffisant de participants, sous réserve que le client en soit informé au plus tard 2 jours calendaires avant la date prévue pour la visite ;
- Indisponibilité exceptionnelle d'un élément essentiel à la prestation, sans possibilité de substitution ;
- Toute autre raison légitime rendant impossible l'exécution de la prestation dans des conditions satisfaisantes, sans pour autant présenter les caractéristiques d'un cas de force majeure.

Dans ce cas, le client pourra choisir :

- Le report de la prestation à une date ultérieure, sous réserve de disponibilité ;
- Une prestation équivalente, sous réserve de disponibilité et d'un éventuel ajustement tarifaire ;
- Un remboursement intégral du montant payé.

Aucune indemnisation supplémentaire ne pourra être demandée.

2.3.2 - À l'initiative du client

Hors cas de force majeure, aucune annulation ne peut intervenir à l'initiative du client.

2.4 - Droit de rétractation

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 auprès de Destination Rennes sont fermes et définitives dès leur confirmation et ne peuvent donner lieu à un remboursement ou à un échange, sauf application des clauses de modification (2.2), d'annulation (2.3) et de force majeure.

Article 3. Prix et modalités de paiement

3.1 - Fixation du prix

Les prix de vente de chaque prestation, sont indiqués en euros toutes taxes comprises, y compris s'agissant des ventes opérées au guichet de l'Office de Tourisme.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

En cas de prix promotionnels, le vendeur s'engage à appliquer cette offre à toute commande passée durant la période de promotion. Les commandes antérieures ou postérieures ne bénéficieront d'aucun droit à se voir appliquer ce tarif particulier.

3.2 - Accompagnants de personnes en situation de handicap

Les personnes reconnues comme présentant un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% ou dont le justificatif officiel mentionne un accompagnant obligatoire peuvent bénéficier d'une gratuité pour leur accompagnant.

Afin de bénéficier de cette gratuité, les personnes concernées devront prendre contact avec l'Office de Tourisme :

- Soit en se présentant au guichet de l'Office de Tourisme ;
- Soit par demande écrite adressée par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible sur le site <https://www.tourisme-rennes.com/nous-contacter/> ou à l'adresse billetterie@destinationrennes.com.

Dans tous les cas, il sera demandé la transmission d'un justificatif (copie de la carte d'invalidité ou de la carte mobilité inclusion « invalidité » présentant les mentions précitées). Celui-ci ne sera pas conservé une fois le contrôle du justificatif réalisé.

Les chiens guides d'aveugle et d'assistance seront toujours autorisés sans surcoût dans le cadre des prestations, sous réserve de présenter un justificatif de toute nature.

3.3 - Modalités de facturation

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).

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 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.

3.4 - 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 suivants sont 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 accepté est la carte bancaire, de l'un des réseaux précités.

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 est impératif de fournir un bon de commande mentionnant le numéro d'engagement avant le début des visites. Le paiement devra alors intervenir dans le délai de paiement prévu sur la facture.

3.5 - Retard, litige ou absence 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.

Si la prestation a déjà été fournie, des pénalités de retard de paiement pourront être appliquées, après mise en demeure restée sans effet, au taux légal en vigueur, auxquelles s'ajoutera le paiement de l'indemnité forfaitaire légale de 40,00€.

3.6 - Remboursement

Pour les paiements en espèces, en chèque, par carte bancaire, virement ou mandat administratif, conformément à l'article L216-7 du code de la consommation, en cas d'annulation du contrat, le client se verra rembourser les sommes versées dans un délai maximum de 14 jours. Le remboursement aura lieu soit en espèces au guichet de l'Office de tourisme, soit par virement bancaire aux coordonnées fournies par le client.

Pour les paiements en chèques vacances, bons cadeaux ou les gratuités, aucun remboursement monétaire ne pourra être exigé. Seul un avoir valable 1 an pourra être émis, sous forme de chèque cadeau Destination Rennes, utilisable uniquement au guichet de l'Office de Tourisme.

Pour les ventes sous forme d'offres packagées par Destination Rennes, les conditions de remboursement applicables sont celles des conditions générales de vente propres à ces offres.

3.7 - Revente ou démarches commerciales

Les billets achetés ne peuvent pas, sauf accord préalable écrit de Destination Rennes :

- Être utilisés à des fins de publicité ou de promotion, d'usage commercial, médiatique ou de relations publiques, de concours ou de loterie (ou tout autre gain commercial similaire) ;
- 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. Conditions de visite

4.1 - Retrait des billets

Pour les commandes passées sur la billetterie en ligne, le e-billet est adressé au client par courrier électronique une fois la commande réglée, sans surcoût, à l'adresse indiquée lors de l'achat.

Pour les achats réalisés au guichet de l'Office de Tourisme, le client peut, au choix :

- Soit demander l'envoi du e-billet par courrier électronique une fois la commande réglée ;
- Soit retirer son billet au guichet de l'Office de Tourisme, aux heures d'ouverture de celui-ci. Dans ce cas, si le retrait n'a pas lieu au moment de l'achat, le client devra être en mesure de fournir une preuve de son achat (confirmation reçue par courriel).

L'envoi électronique du e-billet vaut mise à disposition du billet. Il appartient au client de vérifier sa bonne réception. Destination Rennes ne saurait être tenue pour responsable en cas d'erreur de saisie de l'adresse électronique ou de blocage du courrier électronique par un filtre de toute nature.

Dans tous les cas, Destination Rennes ne saurait être tenue pour responsable si le client n'était pas en mesure d'accéder à la prestation en raison du non-retrait de son billet.

4.2 - Transport sur les lieux

Le client est seul responsable de la gestion de ses moyens de transport pour se rendre au point de départ de la prestation ainsi que du respect des horaires, notamment d'arrivée pour le départ de la prestation.

Les prestations démarreront à l'heure prévue. Les clients non présents au moment du départ ne pourront rejoindre le groupe ultérieurement et seront seuls responsables de leur non-présentation. Aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

4.3 - Contrôle des billets

Les billets feront l'objet d'un contrôle par le préposé de Destination Rennes avant le début de la prestation. Toute personne qui ne pourrait pas produire son billet (numérique ou physique) se verra refuser l'accès à la prestation sans possibilité de remboursement.

En cas de tarif réduit, le justificatif de ce tarif pourra également faire l'objet d'un contrôle, sans que cela ne soit systématique. Toute personne qui ne pourrait pas produire de justificatif (numérique ou physique) lié à son tarif réduit se verra refuser l'accès à la prestation sans possibilité de remboursement.

4.4 - Sécurité des lieux

À l'entrée de certains lieux, le client pourra être amené à subir une palpation de sécurité ou à passer des portiques de sécurité. L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de s'y soumettre.

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans les sites où se déroulent des prestations :

- Des armes, objets tranchants ou contondants ;
- Des substances explosives, inflammables ou volatiles ;
- Des engins pyrotechniques ;
- Des signes ou banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire ;

et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile ou tout d'être dangereux pour le porteur, pour des tiers ou pour les lieux.

La mise à disposition de consignes ou vestiaires sécurisés ne sera pas systématique et aucun remboursement ne pourra intervenir si un client se voit interdire l'accès à un site ou une prestation en raison de la possession de l'un des éléments précités.

4.5 - Vidéo-surveillance des lieux

Pour assurer la sécurité du public, certains lieux auxquels donnent accès les billets vendus peuvent être équipés de systèmes de vidéo-surveillance déclarés et dont les images sont susceptibles d'être utilisées en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant un délai qui peut varier selon les sites.

4.6 - Consignes particulières de visite

Certaines visites peuvent être soumises à des consignes spécifiques (tenue vestimentaire, mesures sanitaires, interdiction de prendre des photos, interdiction d'accès aux animaux, contrôle d'identité...). Les clients en seront informés soit dans le descriptif de la prestation présent sur la plateforme de vente en ligne, soit directement lors de la vente au guichet de l'Office de Tourisme.

Dans tous les cas, lors des visites, il est notamment demandé aux clients de ne jamais circuler ou stationner sur des éléments de voirie tels que les bouches d'égout, plaques techniques diverses, grilles, etc. présentes au sol et qui sont toujours susceptibles de présenter des risques de glissades, de chutes ou de blessures.

Le client s'engage à respecter l'ensemble des consignes ci-dessus ainsi que celles qui lui seront transmises, lors de la vente ainsi que par le préposé de Destination Rennes, directement lors de la prestation.

En cas de non-respect des consignes, il pourra être demandé à la personne concernée de quitter le groupe ou le client pourra se voir refuser l'accès à la prestation concernée, sans possibilité de remboursement.

Dans tous les cas, sauf en cas de faute commise par Destination Rennes et ses préposés, la responsabilité de Destination Rennes ne pourra pas être engagée en cas d'incident ou de refus d'accès à une prestation.

Article 5. Responsabilités et assurances

5.1 - Responsabilités

Destination Rennes s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires 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 avant ou pendant la prestation ;
- Dommages indirects ou immatériels, tels que préjudice commercial, perte de bénéfices, 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, 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 utiles qui seraient en sa possession lui permettant d'entrer en contact avec le tiers concerné. Dans tous les cas, elle ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables à des tiers.

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 ni assurance annulation pour le client 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.

Concernant les prestations à vélo, si la prestation en elle-même est bien couverte par l'assurance responsabilité civile de Destination Rennes, le trajet proprement dit s'effectue sous la responsabilité personnelle de chaque participant.

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 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 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 ainsi, notamment, en matière de :

- Grèves affectant les transports publics (par exemple arrêt complet des lignes concernées sans possibilité de report) ou de personnel d'accueil rendant impossible la tenue de la prestation ;
- Manifestations ou de restrictions administratives empêchant l'accès aux lieux de visite ou restreignant les regroupements dans des conditions incompatibles avec la prestation ;
- Conditions météorologiques particulières (par exemple intempéries entraînant une alerte rouge émise par Météo-France), crues, inondations ou autres phénomènes rendant l'exécution de la prestation dangereuse ou impossible ;
- Fermeture d'un établissement ou de lieux publics devant accueillir la prestation.

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

6.2 - Conséquences

Pendant toute la durée de l'évènement 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.

6.2.1 - Cas de force majeure affectant le vendeur

Le vendeur se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure. Il pourra également proposer au client un report de la prestation, que celui-ci reste libre d'accepter ou de refuser.

Si le vendeur se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer la prestation et que celui-ci refuse le report proposé ou qu'aucun report ne peut lui être proposé, le montant de la prestation sera remboursé dans les conditions de l'article 3.6 des présentes CGV mais aucun dédommagement supplémentaire ne pourra être réclamé par le client.

Si le vendeur se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation après que le client ait commencé la prestation, le montant de la prestation sera remboursé au prorata du temps de prestation délivrée par rapport au temps théorique de celle-ci.

6.2.2 - Cas de force majeure affectant le client

En cas de force majeure, le client pourra demander le report de sa réservation dans les conditions opérationnelles fixées à l'article 2.2.2 des présentes CGV.

Par dérogation à l'article 2.2.2, la demande pourra être formulée jusqu'à 7 jours après la date de la prestation concernée. Passé ce délai, aucune demande ne pourra être prise en compte.

Pour être valable, la demande devra être accompagnée des justificatifs de toute nature permettant de démontrer le cas de force majeure.

Dans le cas où la prestation ne serait pas reportable (prestation unique, dernière date...), le client sera remboursé dans les conditions prévues à l'article 3.6 des présentes CGV.

Article 7. Photographies & propriété intellectuelle

7.1 - Photographies / illustrations

Les photographies et illustrations visibles sur la billetterie en ligne 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.

7.2 - 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 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, Destination Rennes collecte des données relevant des données d'identification (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone) 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 la newsletter de Destination Rennes. Dans ce cas, l'adresse électronique pourra être utilisée afin d'adresser au client des offres commerciales.

8.3 - 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 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
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 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 conclues.

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 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).

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 7 jours calendaires maximum à compter de la date de la

prestation, à l'adresse électronique suivante : billetterie@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

Conformément aux dispositions des articles 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 CGV 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 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.