



## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET DE RESERVATION OFFICE DE TOURISME DIJON METROPOLE

### Article 1 - Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de Tourisme, mis à la disposition des prestataires qui n'en sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat ou un accord commercial. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme souhaite pouvoir vendre par Internet et par tout autre moyen diverses prestations réservées aux particuliers et groupes, à titre individuel et collectif, lesquelles seront régies par les présentes Conditions Générales de Vente et de Réservation (ci-après dénommée « CGV »). **Toute réservation de prestations auprès de l'Office de Tourisme Dijon Métropole implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente et de réservation sur toutes les conditions générales et particulières.** L'Office de Tourisme Dijon Métropole, organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral du 14 août 1997 numéro AU -021-97-0002, est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM021170005.

### Article 2 - Responsabilité

L'Office de Tourisme Dijon Métropole qui offre et vend à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme Dijon Métropole ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. En particulier, l'Office de Tourisme Dijon Métropole ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation. Les présentes conditions générales de vente concernent uniquement les commandes effectuées et réglées auprès du service de réservation de l'Office de Tourisme Dijon Métropole et sur le site [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com) par le client dans le cadre de l'utilisation.

### Article 3 - Formation du contrat

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site Internet [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com) de l'Office de Tourisme Dijon Métropole. L'Office de Tourisme Dijon Métropole vend par le biais de son site Internet, au comptoir ou par téléphone diverses prestations, lesquelles sont régies par les présentes CGV. Sont ainsi exclues des présentes CGV, les prestations pour lesquelles le client renvoie le client directement auprès des prestataires partenaires de l'Office de Tourisme Dijon Métropole, ces prestations étant exclusivement fournies et gérées sous la responsabilité desdits prestataires, en application des conditions contractuelles applicables à ces derniers. Le client est alors informé et reconnaît que les prestations commandées et réservées par le biais de l'Office de Tourisme sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales de vente des prestataires. Il appartient donc au client de prendre connaissance de ces conditions contractuelles supplémentaires avant tout achat ou réservation auprès de l'Office de Tourisme Dijon Métropole. La commande de prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des conditions de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées. Sur le site [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com), toute commande ou réservation effectuée suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le client des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet et, le cas échéant, l'acceptation des conditions contractuelles applicables par le prestataire partenaire s'agissant de la prestation concernée. Sans cette acceptation, la poursuite du processus d'achat est techniquement impossible. L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet. Toute utilisation du site Internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.

Il est précisé que les photos présentées sur le site n'ont aucun caractère contractuel. En passant commande ou en réservant une prestation, le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette prestation. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à l'Office de Tourisme dans le cadre de l'utilisation des services et, garanti à ce titre l'Office de Tourisme contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données par un utilisateur dans le cadre de l'utilisation des services. En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

### Article 4 - Principe de réservation (commande)

#### 4-1 Les réservations d'hébergements et de forfaits :

L'Office de Tourisme Dijon Métropole propose un service de réservation d'hébergements dont les disponibilités des partenaires sont affichées en temps réel sur le site, sur la base des informations qui lui sont communiquées par ces partenaires. Cet affichage en temps réel des disponibilités est cependant donné à titre indicatif seulement, compte tenu des transactions susceptibles d'être effectuées simultanément et, ne saurait être opposable à l'Office de Tourisme Dijon Métropole. La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation par voie électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées. L'email ou le courrier de confirmation adressé par l'Office de Tourisme Dijon Métropole contient le numéro de réservation et vaut bon de réservation. Aucun autre bon de réservation n'est transmis au client, que ce soit par voie postale ou par tout autre mode. Il appartient au client de se munir de cet email ou courrier de confirmation afin de pouvoir le présenter à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée (ou, à défaut, d'être muni d'une pièce d'identité correspondant à la personne au nom de laquelle la réservation a été effectuée). Une demande de réservation terminée ne peut plus être modifiée en ligne. Toute demande de modification doit être adressée directement à l'Office de Tourisme Dijon Métropole, lequel traitera cette demande et en informera l'hébergement. Une réservation peut être annulée selon les conditions définies à l'article 10 des présentes CGV. Toute demande d'annulation qui ne serait pas effectuée par le client par écrit au moyen des coordonnées figurant dans l'email de confirmation de réservation ne pourra être traitée par l'Office de Tourisme Dijon Métropole et celui-ci ne pourra être tenu responsable des frais prélevés par l'hôtel, conformément aux modalités ci-dessus. Dans le cadre d'une réservation d'un hébergement, en cas d'arrivée tardive, il est vivement conseillé au client de prévenir directement le prestataire de votre heure d'arrivée. **Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé. Le client devra libérer les chambres au plus tard à 12 h 00 le jour prévu pour son départ.**

#### 4-2 Les réservations de visites individuelles et groupes (billetterie) :

L'Office de Tourisme Dijon Métropole propose un service de réservation de billets de prestations touristiques et de loisirs en ligne. Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le site. En confirmant définitivement sa commande sur le site, le client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable. Une fois le contrat définitivement conclu en ligne, l'Office de Tourisme Dijon Métropole procède à l'envoi d'une confirmation de réservation par email. Cette confirmation de réservation vaut bon d'échange. Les billets commandés ne sont pas adressés par courrier (sauf cas spécifiques à certains prestataires). La commande peut également être effectuée et retirée par le client au bureau principal de l'Office de Tourisme à l'adresse 11 rue des forges 21000 DIJON et selon les modalités figurant sur le site, sur présentation de l'email de confirmation de la commande. L'Office de Tourisme Dijon Métropole se décharge de toute responsabilité quant à un éventuel retard ou une impossibilité de livraison dû à une adresse de livraison incorrecte ou incomplète, ou à des grèves ou autres dysfonctionnements des services de transport de courrier nationaux ou internationaux, des perturbations ou incidents climatiques, et refusera le remboursement de la commande. Lors de la réception, par le client, de sa commande, par quelque mode de livraison que ce soit, il appartient au client de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à sa commande.

4-2-2 Visites pour les groupes : L'Office de Tourisme propose la réservation de visites pour les groupes. Les réservations peuvent être effectuées exclusivement auprès du service « Réceptif et promotion » de l'Office de Tourisme Dijon Métropole du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (tél. : +33 (0)3 80 44 11 41 / [visites@otdijon.com](mailto:visites@otdijon.com)) ou via le formulaire Internet prévu à cet effet. Les demandes de réservation pour les groupes font l'objet d'un devis envoyé par mail au client. A réception du devis signé par le client, l'Office de Tourisme Dijon Métropole adressera au client un bon de commande à retourner confirmé et signé obligatoirement par courrier, fax ou email. Toute modification du bon de commande confirmé est impossible sans se référer à l'Office de Tourisme. La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation par voie électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées.

### Article 5 - Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation, le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », qu'elles soient réservées ou commandées sur le site ensemble sous forme de forfait touristique ou séparément, pour une date ou selon une périodicité déterminée.

### Article 6 - Règlement des prestations

Les règlements des prestations réservées sur Internet s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé (Paybox System). Toutefois, les commandes réalisées à l'accueil principal de l'Office de Tourisme Dijon Métropole ou auprès de son service réceptif pourront se faire par d'autres moyens de paiement (espèces, chèques bancaires, chèques vacances).

#### 6-1 Pour les réservations d'hébergements :

Le règlement de votre séjour s'effectue directement auprès de l'Office de Tourisme Dijon Métropole qui valide la réservation à réception des paiements. On entend par validation de la réservation la réception par le client d'un numéro de réservation par voie électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées. 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation. Le règlement se fera uniquement par carte bancaire sur le site internet, et en espèces, chèques bancaires ou carte bancaire au comptoir de l'Office de Tourisme. Lors du processus de commande, l'Office de Tourisme Dijon Métropole collecte les informations relatives à la carte bancaire de l'utilisateur (numéro de carte, date de validité, code d'authentification). En dehors du processus de réservation, aucun prélèvement n'est effectué par l'Office de Tourisme Dijon Métropole sur la carte bancaire de l'utilisateur.

**Des taxes locales additionnelles payables au moment de la réservation peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...). Elles sont à la charge des clients. La taxe de séjour est non incluse et s'ajoute au prix de l'hébergement selon le nombre de personnes et de nuits.**

#### 6-2 Pour les réservations de visites individuelles et de forfaits touristiques :

- 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation. Le règlement se fera uniquement par carte bancaire sur le site internet, et en espèces, chèques bancaires ou carte bancaire au comptoir de l'Office de Tourisme.

#### 6-3 Pour les réservations de visites groupes :

- Pour les réservations effectuées plus de 15 jours avant l'arrivée : un acompte de 30 % du montant total de la réservation sera demandé pour valider la réservation. Le solde sera dû au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Dans le cas contraire, le client pourrait voir son séjour annulé et ne pourra récupérer les sommes déjà versées.

- Pour les réservations moins de 15 jours avant l'arrivée : 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation.

- Les règlements par les banques étrangères (hors zone euros) entraînent un supplément forfaitaire de 15€ TTC. Les virements sont acceptés sur présentation du bordereau de virement et devront être effectués en frais partagés. Pour tout retard de paiement, une pénalité de 3 fois le taux légal en vigueur à la date de la facture sera appliquée.

### Article 7 - Prix / Tarification

Les prix des prestations figurant sur le site Internet de l'Office de Tourisme, s'entendent toutes taxes comprises en euros pour les prestations qui y sont stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de commande. Le paiement des prestations commandées par Internet s'effectuera par carte bancaire. Dans ce cas, le client dialogue directement avec le serveur de paiement sécurisé de la banque de l'Office de Tourisme qui garantit la confidentialité des informations fournies. Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'acquiescer l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat. La facture correspondant aux prestations commandées sera adressée par écrit électronique ou par défaut par écrit papier.

### Article 8 - Conditions de réalisation des prestations / Déroulement des prestations

Pour toute prestation, le mail de confirmation de réservation fait office de facture et de bon d'échange. Vous devez l'imprimer et le conserver, il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation. La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de l'Office de Tourisme Dijon Métropole. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire. Toute réservation est ferme et définitive (annulation représentant possible dans certains cas, voir conditions ci-après).

8-1 Pour les prestations d'hébergements : Des heures de présentation indicative sont mentionnées dans les bons d'échanges. Après toute réservation, il est vivement conseillé au client d'informer l'hébergeur de son heure d'arrivée. Il est rappelé par ailleurs que certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

8.2 Pour les activités touristiques et les forfaits : Les horaires indiqués sur les bons d'échanges sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez vous il ne sera procédé à aucun remboursement. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le site internet de l'Office de Tourisme Dijon Métropole, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité 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 de l'utilisateur par l'Office de Tourisme Dijon Métropole. La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le bon d'échange ou la confirmation de réservation. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire au moins 72 heures avant l'arrivée à Dijon (sauf cas spécifiques). En cas de retard, le client s'engage à avertir l'accueil par téléphone +33 (0) 892 700 558 ou au +33 (0) 80 44 11 41 pour les groupes. En cas de retard, les prestations seront écourtées, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du client. Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements, sous réserve de disponibilité des salles. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, cette fermeture imprévue étant considérée comme un cas fortuit. En outre, en ce qui concerne les églises, l'intérieur ne pourra nullement être visité le dimanche matin en raison des offices. De même. Si du fait d'une cérémonie religieuse non planifiée, une église ne pouvait point être visitée de l'intérieur, l'Office de Tourisme ne pourra nullement être tenu pour responsable de la non-réalisation de cette visite intérieure, cette circonstance étant considérée comme un cas fortuit. Dispositions particulières à la réservation des visites pour les groupes : la prestation d'un 2ème guide est requise pour les groupes supérieurs à 40 personnes 25 personnes pour les visites avec dégustation). Tout retard excédant 30 minutes entraîne l'annulation de la visite, la facture de la prestation restant intégralement due. En ce qui concerne les visites guidées pour individuels, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'Office de Tourisme, le lieu de rendez-vous est situé à l'accueil de l'Office de Tourisme - 11 & 11ter rue des Forges - 21000 Dijon, sauf stipulations particulières.

8.3 Pour les prestations Segway™ : Les durées des circuits proposés par l'Office de Tourisme Dijon Métropole incluent l'initiation préalable à la prise en main des gyropodes. Le poids minimum requis est de 45kg, maximum 118kg. Les enfants de moins de 16 ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte. Prestation interdite aux femmes enceintes de plus de 2 mois et déconseillée aux personnes ayant des problèmes d'oreille interne. L'Office de Tourisme se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre la prestation en cas de comportement inapproprié ou jugé dangereux, et ce, sans remboursement. L'utilisation de gyropode Segway™ peut entraîner des chutes en cas de mauvaise utilisation ou de faute d'inattention. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation du produit gyropode Segway™. La responsabilité incombe à l'utilisateur et en aucun cas à l'encadrant ou à l'Office de Tourisme. La signature d'une fiche de départ détaillant les conditions d'utilisation des Segway™ est obligatoire. En cas de dommage sur le matériel, les frais sont à la charge de l'utilisateur au tarif catalogue Segway™ France. Port du casque obligatoire fournis par les soins de l'Office de Tourisme Dijon Métropole.

#### Article 9 – Indisponibilités / Cas de forces majeures

Les prestataires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de forces majeures et d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, de manifestations, du personnel hôtelier, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), des conditions hydrologiques, géographiques et fermetures d'établissements. En cas d'obligation par le prestataire d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au client. L'indisponibilité d'une prestation réservée directement auprès d'un prestataire extérieur à l'Office de Tourisme n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'Office de Tourisme au profit du client.

#### Article 10 – Conditions d'annulation

Pour pouvoir être prise en compte, toute demande d'annulation ou de remboursement par le client d'une réservation ou d'un achat effectuée auprès de l'Office de Tourisme doit être signalée par écrit :

**Par courriel à l'adresse : [info@otdijon.com](mailto:info@otdijon.com).**

**Par fax : +33 (0) 3 80 30 90 02**

10-1. Pour les réservations d'hébergements (sauf dispositions particulières indiquées lors de la réservation) :

En cas d'annulation totale ou partielle jusqu'à 72 heures avant la date d'arrivée (l'heure prise en compte est fixée à 14h00 le jour prévu de l'arrivée), l'Office de Tourisme Dijon Métropole rembourse l'intégralité du coût du séjour, déduction faite d'éventuellement frais de dossiers ou de réservation. En cas d'annulation totale ou partielle moins de 72 heures avant la date d'arrivée prévue, et en cas de non-présentation du réservataire, l'Office de Tourisme Dijon Métropole ne procède à aucun remboursement.

10-2. Pour les réservations de forfaits touristiques individuels et les circuits dans le vignoble :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit une pénalité au client définie selon le barème suivant :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 72 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de Tourisme Dijon Métropole remboursera au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 72 heures avant le début de la prestation il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 72 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client (facture no-show = non venu).

10-3. Pour les réservations d'activités et de produits touristiques individuels (visites, Dijon City Pass, boutique, Segway™ Brunch des Halles...) :

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, aucun remboursement ne sera effectué par l'Office de Tourisme. Ces prestations ne sont ni échangeables, ni remboursables.

#### Article 11 – Conditions particulières annulation du fait du client groupes

Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par écrit auprès du service « réceptif et promotion » de l'Office de Tourisme. Est considérée comme une annulation partielle, l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée et un nombre de participants inférieur au nombre prévu dans le contrat de réservation ou le devis. En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client les pénalités suivantes :

- Si l'annulation totale ou partielle intervient plus de 15 jours avant le début de la prestation, aucune pénalité ne sera appliquée et l'Office de Tourisme remboursera l'acompte perçu hors les frais de dossier ou de réservation.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient entre le 15<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour avant le début de la prestation, une somme égale à 50% du prix sera retenue.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour avant le début de la prestation, une somme égale à 80% du prix sera retenue.
- Si l'annulation totale ou partielle intervient moins de 2 jours avant le début de la prestation, la totalité du prix sera retenue.

En cas d'annulation totale, la pénalité sera calculée sur le prix global des prestations commandées. En cas d'annulation partielle, la pénalité sera calculée sur le prix de la ou des prestations annulées ou sur le prix global des prestations commandées proportionnellement au nombre de participants absents par rapport au nombre prévu. Si le paiement perçu par l'Office de Tourisme ne permettait pas d'imputer le montant des pénalités qui lui sont dues, alors l'Office de Tourisme facturera ces pénalités au client. Si le nombre de participants devait être inférieur à celui mentionné sur le contrat, le coût de la prestation sera réévalué.

#### Article 12 – Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit informer le client par écrit. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme.

#### Article 13 – Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client avant le début de la prestation

#### Article 14 – Empêchement pour l'Office de Tourisme de fournir en cours de prestation

Les prestations prévues dans le contrat Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours du client en réparation pour dommages éventuellement subis, lui proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue, en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci était refusée par le client pour des raisons valables, alors l'Office de Tourisme s'engage à rembourser au client la quote-part des prestations non effectuées par rapport au prix total des prestations. Le dit remboursement devant intervenir avant la fin des prestations.

#### Article 15 – Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les trois (3) jours suivant la date de réalisation de cette prestation, à l'adresse suivante : 11 & 11ter rue des Forges - 21000 Dijon. A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme. En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable à leur différend. A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de la Ville de Dijon.

#### Article 16- Assurances - Garanties

L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile organisateur de voyage auprès de GROUPEAMA Grand Est - 30 boulevard de Champagne -21000 Dijon et une garantie financière illimitée auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Camot - 75017 Paris, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que l'Office de Tourisme peut encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits touristiques.

#### Article 17 – Données personnelles

Le site [www.destinationdijon.com](http://www.destinationdijon.com) a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, n°1014874 du 22 juin 2004. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer il lui suffit de s'adresser à l'Office de Tourisme Dijon Métropole 11 & 11ter rue des Forges - 21000 Dijon - Fax : 03 80 30 90 02 - E-mail [visites@otdijon.com](mailto:visites@otdijon.com).

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des prestations qu'il a commandées. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande du client. L'Office de Tourisme s'engage à protéger vos informations personnelles et bancaires grâce au logiciel de cryptage Quick SSL (logiciel créé et géré par la société GeoTrust, [www.geotrust.com](http://www.geotrust.com)). Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Office de Tourisme Dijon Métropole. Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral du 14 août 1997 numéro AU -021-97-0002 et immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM021170005.

#### Article 18 – Responsabilité du client

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne.

**Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions générales de vente.**