

Conditions Générales de Ventes et de prestations en ligne – Dinan-Cap Fréhel Tourisme

Préambule

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet www.dinan-capfrehel.com

Le site Internet commercialise les produits suivants : Visites Guidées, Sorties Natures, Billetteries de spectacles et Loisirs.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de ventes antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de ventes.

Article 1 – Définition

Article 2 - Généralités

Article 3 – Terminologies

Article 4 – Disponibilités

Article 5 – Modalités de Commande et Prix

Article 6 – Conformité

Article 7 – Paiement

Article 8 – Sécurisation

Article 9 – Expédition

Article 10 - Contrôle des billets et d'identité

Article 11 – Remboursement, Annulation, Utilisation et validité des billets

Article 12 – Modification des Conditions Générales de Vente

Article 13 – Service Client et Règlement des litiges

Article 14 – Absence du Droit de Rétractation

Article 15 – Protection des Données Personnelles

Article 16 - Hébergeur

Article 1 – Définition

L'Office de Tourisme intercommunal Dinan-Cap Fréhel Tourisme dont le siège social est situé à DINAN (22100), 9 Rue du Château – SIRET : 777 363 06 0000 24 – Code APE : 7990Z - Registre des opérateurs de voyages et de séjours IM 022 1000 23 – TVA Intracommunautaire : FR60 777 363 0000 24

Numéro de téléphone depuis la France et l'étranger : 0825 95 01 22 (0,15 € / mn + prix d'un appel local).

Coordonnées :

<https://www.dinan-capfrehel.com/votre-sejour/organiser-mon-sejour/nous-contacter/>

Dinan-Cap Fréhel Tourisme

9 Rue du Château - BP65261 DINAN Cedex

Article 2 – Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente de Dinan-Cap Fréhel Tourisme définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de prestations de Visite Guidées et Sorties Nature, billetterie de spectacles et événements ou de structures de loisirs aux clients du site Internet, en ses versions fixe et mobile. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve. Elles sont accessibles sur le site www.dinan-capfrehel.com et prévaudront, le cas échéant, sur tout autre document ou version contradictoire. Le vendeur se réserve le droit de les modifier ponctuellement. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Dans le cadre des ventes proposées par DINAN CAP FREHEL TOURISME, les prestations seront vendues :

- Soit directement par DINAN CAP FREHEL TOURISME.
- Soit DINAN CAP FREHEL TOURISME agira en qualité d'intermédiaire, au nom et pour le compte du Partenaire selon les termes et conditions de vente du Partenaire. À ce titre, en aucun cas, DINAN-CAP FREHEL TOURISME n'assure la réalisation ou l'organisation des prestations proposées sur son site. En tout état de cause, cette information sera clairement précisée dans la fiche produit des prestations.

Les produits et prestations sont proposés en France métropolitaine, en langue française et sont **réservés aux clients particuliers**.

Les présentes Conditions Générales de Vente se complètent de la [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#).

Le client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents. Toute commande faite pour l'achat des produits ou prestations proposés est régie par les présentes conditions.

Article 3 – Terminologies

« **Billet(s)** » désigne les différents formats (Billets souche, E-billets et Billets contremarque en retrait dans les Offices de Tourisme) dans lesquels DINAN CAP FREHEL TOURISME va mettre à disposition ou expédier au Client.

« **Code promo** » désigne le code promotionnel pouvant être proposé par DINAN CAP FREHEL TOURISME.

« **Client** » désigne chaque personne physique ou morale n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, majeure et capable, souhaitant bénéficier des Services de DINAN CAP FREHEL TOURISME et qui satisfera aux présentes Conditions Générales de Vente.

« **Commande** » désigne chaque acquisition ou réservation de la prestation effectuée par un Client sur le Site dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente.

« **Fiche Produit** » désigne l'emplacement sur le Site de DINAN CAP FREHEL TOURISME où est regroupé l'ensemble des informations ou renseignements communiqués par le partenaire ou l'organisateur relatifs aux Services vendus sur www.dinan-capfrehel.com.

« **Organisateur / Contact** » désigne la personne morale responsable de la réalisation, la mise en place ou l'organisation de la prestation.

« **Partenaire** » désigne la personne morale qui propose à la vente les Prestations aux Clients par l'intermédiaire de DINAN CAP FREHEL TOURISME sur son Site.

« **Prestations / Produits** » désigne les billets de spectacles, d'évènement, Visites Guidées, Sorties Nature, de loisirs ou de manifestations sportives organisées par un Organisateur ou Dinan-Cap Fréhel Tourisme

Article 4 – Disponibilités

Les produits sont vendus en quantité limitée. Ils sont proposés jusqu'à épuisement des stocks, définis par DINAN-CAP FREHEL TOURISME et visibles sur la **fiche produit**.

Article 5 – Modalités de Commande et Prix

5.1 Le client a la possibilité de passer sa commande en ligne sur www.dinan-capfrehel.com à partir de la rubrique « **Billetterie en ligne** ».

5.2 Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa Commande.

5.3 En cliquant sur le bouton "Paiement" pendant le processus de Commande, et après avoir vérifié dans son « Panier » le contenu de la Commande et, le cas échéant, de l'avoir modifiée, le Client déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

Après avoir confirmé le contenu de sa Commande, le Client la validera définitivement par le paiement. La Commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.

DINAN-CAP FREHEL TOURISME confirmera systématiquement la Commande de chaque Client, puis son expédition par courrier électronique dans un délai de 24h00. Passé ce délai, le client doit appeler le numéro suivant : 0825 95 01 22 (services 0,15 € / min + prix appel local) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : infos@dinan-capfrehel.com

5.4 Toutes les commandes sont payables en Euros. Le prix Toutes Taxes Comprises et en Euros de chaque Prestation sont indiqués dans la Fiche Produit correspondante. Les frais de livraison de la Commande, d'expédition ou d'émission des Billets seront indiqués avant la validation définitive de celle-ci, l'envoi via e-mail est sans frais. DINAN-CAP FREHEL TOURISME se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la commande.

En outre, une fois la Commande validée, les prix et frais annexes resteront accessibles dans la rubrique « Mon Compte / Historique des Commandes » du Site.

5.5 Sont transmises à l'acheteur de manière claire et compréhensible les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du produit
- le prix de la prestation / prix TTC en euros, hors frais de port
- et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires (transports, affranchissement, livraison..)

5.6 Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de toute tentative de fraude, et de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès aux Services de DINAN CAP FREHEL TOURISME, voire la résiliation de son Compte Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter DINAN-CAP FREHEL TOURISME. En conséquence, DINAN-CAP FREHEL TOURISME se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Afin de lutter contre la fraude, notamment par carte bancaire, DINAN-CAP FREHEL TOURISME se réserve le droit d'utiliser les données personnelles du client pour le contacter, lui demander la communication de sa pièce d'identité et, le cas échéant, d'annuler la ou les prestation(s) commandée(s)

Article 6 – Conformité

6.1 Les renseignements mentionnés sur chaque Fiche Produit des Prestations proposées à la vente, sont ceux communiqués par DINAN-CAP FREHEL TOURISME ou par les Partenaires auprès duquel le Client va bénéficier des Prestations.

6.2 La responsabilité de la société DINAN-CAP FREHEL TOURISME ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites. Tous les textes et images présentés sur le site de Dinan-Cap Fréhel sont réservés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle ; leur reproduction, même partielle, est strictement interdite.

6.3 Les prestations (événements, spectacles, activités de loisirs) se déroulent sous la seule responsabilité des Organisateurs. Les prestations (Visites Guidées, Sorties Nature) se déroulent sous la seule responsabilité de DINAN-CAP FREHEL TOURISME. La responsabilité du client peut être engagée en cas de non-respect des consignes de sécurité indiquées par l'Organisateur

Article 7 – Paiement

7.1 Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de commande implique un règlement de l'acheteur.

7.2 Le paiement des achats s'effectue au moyen d'une carte de paiement. Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa, MasterCard. Pour chaque Commande, une demande de débit du compte bancaire du Client sera envoyée dans un délai de 24 heures à sa banque.

7.3 Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatives à sa transaction.

7.4 Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa Commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa Commande.

7.5 Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le client, à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande mais également sur le compte qu'il aura créé sur le site www.dinan-capfrehel.com, et accessible grâce au login / mot de passe, qu'il aura défini lors de son inscription.

Article 8 – Sécurisation

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation. DINAN-CAP FREHEL TOURISME a non seulement adopté le procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer) afin de protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Pour une information plus complète sur la sécurité du site et la sécurité des paiements, DINAN-CAP FREHEL TOURISME vous invite à consulter sa [Politique de Confidentialité et Protection de la Vie Privée](#).

Article 9 – Expédition

9.1 DINAN-CAP FREHEL TOURISME met à disposition les Billets sous forme de e-billets ou des chèques cadeaux pouvant être envoyés par voie postale, selon les options proposées.

9.2 Dès la confirmation de l'achat, le client recevra un mail de confirmation de commande valant facture d'achat. Le mail de confirmation d'achat contient en pièce jointe le ou les bille(s) acheté(s) par le client ainsi que sa facture. En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client accepte également les conditions d'utilisation des e-billets. En cas de non-conformité ou de non-réception des e-billets dans un délai de 24h00 le client devra contacter DINAN-CAP FREHEL TOURISME au 0825 95 01 22 (services 0,15 € / min + prix appel local) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : infos@dinan-capfrehel.com

9.3 Le e-billet nécessite la possession d'une imprimante et d'un accès à Internet, afin d'être en mesure d'imprimer le titre sur une feuille blanche, de format A4. Le client pourra indifféremment imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur. Le cas échéant, le client peut se présenter dans l'un des points de vente suivants : Offices de Tourisme de Dinan, Saint-Cast-le-Guildo, Fréhel et Saint-Jacut-de-la-Mer pour les retirer. Il devra en amont contacter l'Office de Tourisme pour les prévenir, au, 0825 95 01 22 (services 0,15 € / min + prix appel local) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : infos@dinan-capfrehel.com. Dans une démarche de développement durable, l'impression des billets électroniques n'est pas obligatoire pour certaines prestations (le cas échéant, cela sera indiqué dans la fiche produit, mise en ligne sur le site internet www.dinan-capfrehel.com.)

9.4 Lorsque l'achat d'un produit nécessite un envoi postal, DINAN CAP FREHEL TOURISME s'engage à livrer le client dans un délai variant entre 48h00 et 72h00 (jours ouvrés).

9.5 Des frais de port peuvent être appliqués selon le type de produit acheté. Le client en sera informé lors du paiement et est compris dans le prix total à payer de sa commande. Le montant des frais de port est calculé selon le poids et la destination et peut être modifié par DINAN CAP FREHEL TOURISME sans préavis.

Article 10 – Contrôle des billets et d'identité

10.1 Le contrôle des Billets sera effectué :

- Sur présentation des e-billets, lors de son arrivée, à l'organisateur de la prestation ;
- Ou à l'aide de code-barres que pourront scanner les Partenaires lors de l'arrivée du client. Chaque code ne peut être présenté qu'une seule fois.

10.2 L'Organisateur se réserve le droit de contrôler l'identité du Client à l'entrée du lieu où se déroule la prestation. Le Client devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.

Article 11 – Remboursement, Annulation, Utilisation et validité des billets

11.1 Un Billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation ou de report d'un événement par l'Organisateur (dans le cas où la date de report ne vous conviendrait pas). Dans ces cas, seul le prix du Billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur du Client ayant acquis initialement le Billet, et contre remise du Billet. Aucun duplicata du Billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Une annulation ou un report peut intervenir dans les cas suivants :

- En cas de fermeture des structures de loisirs (hors horaires et jours de fermeture préalablement indiqués) ou annulation des prestations.
- Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint ou en cas de météo défavorable empêchant l'Organisateur de maintenir la prestation.

En cas d'annulation ou report DINAN-CAP FREHEL TOURISME fera tout son possible pour en informer le Client dans un délai de 24h00 maximum. DINAN-CAP FREHEL TOURISME recommande au Client de vérifier avant la prestation, que celle-ci est bien maintenue sans modification. L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement se fera dans un délai de 72 heures.

11.2 Une fois la commande validée, si l'acheteur ne se présente pas à la prestation, il ne sera pas remboursé sauf en cas de force majeure et sur décision de DINAN-CAP FREHEL TOURISME. La partie qui invoque le cas de force majeure doit avertir immédiatement l'autre partie.

Seront considérés comme cas de force majeure :

- Toutes circonstances imprévisibles, extérieure aux parties, inévitables et indépendante de leur volonté.
- Le blocage des moyens de transport ou télécommunication, intempéries, fermeture exceptionnelle, cas médical. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions de report ou de remboursement.

11.3 Chaque billet est personnel et ne peut être revendu, sous peine de sanctions pénales. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet de quelque manière que ce soit. La reproduction de Billets est interdite et ne procurerait aucun avantage. La personne qui a reproduit le Billet et l'utilisateur de la copie du Billet sont passibles de poursuites pénales.

11.4 L'Organisateur peut refuser l'accès à la prestation s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un Billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au lieu de la prestation a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction.

11.5 Le Billet est uniquement valable pour la prestation qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur le Billet. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de la prestation.

Article 12 – Modification des Conditions Générales de Vente

DINAN-CAP FREHEL TOURISME se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Les Clients qui ne souhaiteraient pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version des Conditions Générales de Vente applicables à toute nouvelle Commande, devront le notifier et, à compter de la date à partir de laquelle la nouvelle version prendra effet, ils devront cesser d'utiliser les services du Site.

Article 13 – Service Client et Règlement des litiges

13.1 Pour toute informations en amont ou après une commande vous pouvez contacter le Service client de Dinan-Cap Fréhel Tourisme au 0825 95 01 22 (services 0,15 € / min + prix appel local) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : infos@dinan-capfrehel.com.

Le service client est disponible de Septembre à Juin du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et en Juillet-Août 7 jours sur 7 de 9h30 à 18h30.

13.2 Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français. En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à DINAN-CAP FREHEL TOURISME pour obtenir une solution amiable. À défaut, les tribunaux français seront compétents.

Article 14 – Absence du Droit de Rétractation

14.1 Conformément aux dispositions de l'article L221-28-12 du Code de la Consommation "les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée " sont exclus du droit de rétractation.

Article 15 – Données personnelles

15.1 DINAN-CAP FREHEL TOURISME est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquête de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courrier postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à infos@dinan-capfrehel.com, soit par courrier à DINAN CAP FREHEL TOURISME – 9 Rue du Château BP65261 22102 DINAN Cedex, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez d'un droit de rectification, mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de Dinan-Cap Fréhel Tourisme par mail à infos@dinan-capfrehel.com. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations, pour vous faire parvenir diverses documentations précitées. Vous disposez également de la faculté à introduire une réclamation auprès de la CNIL.

15.2 Les données à caractère personnel collectées sur www.dinan-capfrehel.com sont les suivantes :

Création d'un compte : Civilité, Nom, Prénom, adresse postale, mail, téléphone, pays

Connexion : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui ci enregistre, notamment, son adresse mail, données de connexion, d'utilisation et de localisation.

Paiement : dans le cadre du paiement des produits proposés sur le site internet, celui-ci peut enregistrer des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Cookies : Les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de les désactiver à partir des paramètres de son navigateur.

15.3 Les données collectées auprès des utilisateurs ont pour objectifs la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Les utilisations seront les suivantes :

- accès et utilisation de la Boutique web par l'utilisateur ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- lutter contre la fraude et plus généralement toute activité pénalement répréhensible ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à l'exécution de la commande client ;
- assurer l'expédition des e-billets par voie électronique ou de retrait en Office de Tourisme ;

De plus, DINAN-CAP FREHEL TOURISME pourra aussi communiquer ces données pour répondre à une injonction des autorités légales ou, si la prestation l'exige, à ses partenaires.

15.4 Lors de la création ou consultation de son compte, **le Client pourra choisir** de recevoir des offres touristiques ou commerciales envoyées par DINAN-CAP FREHEL TOURISME. Le client pourra à tout moment se désabonner, grâce à un lien situé en pied de page du mail.

Le cas échéant, DINAN CAP FREHEL TOURISME donnera suite à la demande du Client dans le délai maximum d'un mois à compter de sa demande.

Article 16 – Hébergeur

Le site web est hébergé par la société Iris Interactive, dont le siège social se situe à 3 Avenue d'Aiguilhe, 43000 Le Puy-en-Velay, Tel : 04 71 04 93 01