

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PRODUITS INDIVIDUELS, FORFAITS, SUGGESTION D'ACHAT ET PRODUITS BOUTIQUE

Préambule :

Désignation et informations légales du Vendeur

L'Agence Grenoble Alpes, Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (E.P.I.C) dont le siège social est 14 rue de la République à Grenoble (38000),

Enregistré au registre du commerce sous le numéro Siret 414 835 397 00012 - N° TVA Intracommunautaire : FR83 414 835 397 / Code NAF : 7990Z

Immatriculé au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 200/216 rue Raymond Losserand CS 60043 75680 Paris Cedex 14 sous le n° IM038120002

Titulaire du contrat n° 80313504 souscrit auprès de la compagnie AXA Assurance 42 avenue du pré d'Elle à Meylan (38240) couvrant la responsabilité civile professionnelle,

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Ci-après dénommé l' « **AGENCE GRENOBLE ALPES** »

Contenu et champ d'application des Conditions Générales et Particulières de l'Agence Grenoble Alpes – Produits individuels

Les Offices de Tourisme en tant qu'organisme local de tourisme, peut se livrer et apporter son concours, dans l'intérêt général, aux opérations mentionnées à l'article L 211-1, I du code du tourisme, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

Les Offices de Tourisme, qui sont des organismes locaux de Tourisme, ne se confondent pas avec les prestataires partenaires, avec lesquels ils sont liés par des conventions de partenariat commercial. Ces prestataires partenaires demeurent des personnes morales distinctes et indépendantes de l'Agence Grenoble Alpes.

Les présentes conditions générales et particulières de Agence Grenoble Alpes, par le biais de son site internet, à distance ou au comptoir, diverses prestations touristiques fournies par l'AGENCE GRENOBLE ALPES ou par des prestataires partenaires, réservées aux consommateurs ou non-professionnels, au sens du Code de la consommation, ou aux voyageurs, au sens du Code du tourisme, lesquels peuvent y souscrire, à titre individuel ou collectif (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Les présentes CGPV s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de l'AGENCE GRENOBLE ALPES dans le cadre des produits individuels.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles concernent uniquement les commandes, par le Client, de prestations proposées, personnellement exécutées et réglées auprès du service de réservation de l'AGENCE GRENOBLE ALPES ou sur son site internet.

Toute commande, réservation ou achat auprès de l'AGENCE GRENOBLE ALPES (y compris de son site internet) implique, pour le Client, l'adhésion, sans réserve, aux présentes CGPV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par l'AGENCE GRENOBLE ALPES et qui figurent sur le contrat de prestation, l'accord commercial ou l'accord de partenariat.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVP et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou lors de sa commande.

Toute commande ou réservation effectuée sur le site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES requiert l'adhésion préalable, pleine et entière du Client au présentes CGPV.

Le Client doit manifester son adhésion, en cochant la case prévue à cet effet, avant de valider sa réservation. Le cas échéant, cette acceptation s'étend aux conditions contractuelles applicables par le prestataire partenaire, délivrant la prestation concernée. Sans cette

manifestation expresse de son acceptation, la poursuite du processus d'achat sur le site internet est techniquement impossible. Le Client doit être majeur, capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux CGPV.

A ce titre, le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet.

Le Client reconnaît avoir eu connaissance, préalablement à la validation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGPV et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » lors de la conclusion du contrat ou la validation de sa commande.

Dans le cadre d'une commande ou d'une réservation réalisée à distance hors ligne ou au comptoir, l'acceptation des CGPV par le Client est matérialisée par son paraphe et sa signature sur lesdites CGPV, dont il lui est remis copie sur un Support Durable.

Les présentes conditions générales de vente et de réservation sont visibles et consultables, à tout moment, sur les pages du site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES : <https://www.grenoble-tourisme.com/fr/cgv/>

Si le Client ne s'estimait pas suffisamment informé, par les présentes CGPV et les informations listées aux articles L.221-5 du Code de la consommation et R.211-4 du Code du tourisme, sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut, préalablement à toute passation de commande, solliciter par écrit des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'AGENCE GRENOBLE ALPES, notamment par email, à l'adresse suivante : info@grenoble-tourisme.com

Article 1 – Dispositions générales :

Dans ce cadre, l'Agence Grenoble Alpes vend par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes CGPV.

Les présentes CGPV concernent :

- les séjours packagés,
- les autres prestations programmées par l'AGENCE GRENOBLE ALPES aussi nommées « produits » (visites guidées, balades théâtralisées, activités...) sous réserve de régime particulier,
- les produits de la boutique de l'AGENCE GRENOBLE ALPES commandés en ligne et retirés sur place.

Article 2 - Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec l'AGENCE GRENOBLE ALPES dans le cadre des présentes CGPV.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme ou prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 dudit Code.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Agence Grenoble Alpes.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Agence Grenoble Alpes.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du Code de la consommation).

Séjour packagé : vente à prix tout compris de prestations non séparables comprenant a minima une nuitée, un petit-déjeuner et un Grenoble Pass.

Article 3 – Réserveation des Prestations

3.1 Séjour tout-compris

Le contrat devient ferme et définitif lorsque le Client a (i) validé la page « Panier » du site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES sur laquelle figure le récapitulatif des Prestations commandées (type de prestations, jour et heure d'arrivée et de départ, prix...) et a (ii) procédé au paiement de l'intégralité du prix des Prestations commandées.

3.2 Autres prestations « produits »

L'AGENCE GRENOBLE ALPES propose un service de réservation de billet 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 aux billets achetés. Tout billet non utilisé à la date prévue, ou durant la période de validité stipulée, sera perdu et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Dès validation de la commande et acceptation des CGPV et du formulaire d'information, l'AGENCE GRENOBLE ALPES adresse au Client un courriel de réservation, valant bon d'échange, contenant notamment les modalités de récupération des billets et lui remet, sur Support durable, le contrat de réservation.

Les billets commandés sont téléchargeables en ligne ou envoyés par courriel, en même temps que l'avis de confirmation. Aucun billet ne sera adressé par courrier.

Sur présentation de l'email de confirmation, la commande peut également être retirée par le Client au bureau principal de l'AGENCE GRENOBLE ALPES, à l'adresse suivante : 14, rue de la République 38000 GRENOBLE, aux horaires d'ouverture et selon les modalités figurant sur le site internet.

Sur présentation de l'email de confirmation, la commande peut également être retirée directement auprès de l'accueil du prestataire.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES se décharge de toute responsabilité quant un éventuel retard du Client le jour de la Prestation ou une impossibilité de livraison imputable à une faute du Client.

Lors du téléchargement ou de la récupération des billets auprès du bureau principal de l'AGENCE GRENOBLE ALPES ou encore auprès de l'accueil du prestataire lui-même de sa commande par le Client, il lui appartient de bien s'assurer que les billets livrés sont conformes à la commande passée.

Pour la vente de produits, la validation de la page « panier » du site internet pourra être effectuée jusqu'à 1h avant le début de la Prestation.

3.3 Commande et retrait (click & collect) des produits de la boutique

L'AGENCE GRENOBLE ALPES propose sur un site internet dédié accessible depuis un lien sur le site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES, les produits de la boutique.

Ce site dédié présente les différents produits proposés à la vente avec une photo, sa dénomination et son tarif public ttc ; lorsque le client sélectionne le produit, il apparaît un descriptif de ce dernier ainsi que la possibilité de l'ajouter à son panier.

Ce site permet de commander en ligne toute ou partie des produits proposés en boutique, de les réserver, de convenir d'une date et d'un horaire de retrait.

Le paiement de la commande sera réalisé au moment du retrait des marchandises par tout moyen de paiement avec une préférence pour le règlement par carte bancaire.

La marchandise commandée sera remise contre paiement au moment du retrait.

Article 4 – Conditions de réalisation des Prestations :

Le jour, l'heure, le lieu et éventuellement la durée de chaque prestation est celle précisée sur le site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES

La durée ne pourra en aucun cas être prolongée après le terme de la Prestation.

Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le bon d'échange et, le cas échéant sur le contrat.

En cas de retard du Client, la durée de la Prestation pourra être écourtée, sans pour autant que cela puisse justifier quelque réduction de prix ou remboursement au profit du Client ou l'accès à la Prestation pourra lui être refusée.

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'AGENCE GRENOBLE ALPES fera ses meilleurs efforts pour reporter la visite à une autre date qui conviendrait au Client.

A défaut, l'AGENCE GRENOBLE ALPES devra rembourser le prix payé par le Client pour la Prestation.

Article 5 – Prix et révision du prix - Modalités de règlement – Délai de paiement

5.1 Prix et taxes

Les prix des prestations figurant sur le site internet de l'OTGMA s'entendent en euros (€) et toutes taxes comprises.

Le prix est indiqué par personne ou sous forme de forfait. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Pour les hébergements, le prix peut également être indiqué par chambre.

La taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix de l'hébergement devra être payée sur place, directement au prestataire et sera calculée en fonction du nombre de personne et de nuit.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations, et ce notamment au regard d'éventuelles taxes nouvelles sur les prestations proposées. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation du panier.

5.2 Modalités de paiement

Le prix des Prestations réservées sur le site internet de l'AGENCE GRENOBLE ALPES est payé en ligne, par carte bancaire.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES s'engage à protéger les informations personnelles et bancaires du Client grâce au système de paiement sécurisé Paybox services.

En ce qui concerne les prestations d'hébergement seul où la Prestation sera réglée sur place, directement auprès de l'établissement, qui remettra une facture au Client, par un document papier et/ou par courriel.

Pour les personnes souhaitant réserver une Prestation au comptoir, dans un des points d'accueil de l'AGENCE GRENOBLE ALPES, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, espèces ou chèque.

Pour les produits de la boutique commandé via le « click & collect », le paiement se fait lors de la remise du ou des produits par carte bancaire, espèces ou chèques.

5.3 Délais de paiement

- Pour les réservations des séjours packagés : 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le Client le jour de la Prestation, directement au Prestataire.

- 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.
- Pour les commandes de produits de la boutique via le « Clic & Collect » : 100% du prix doit être payé lors de la réception de la commande.

Article 6 – Annulation du fait du Client :

Hébergement seul :

> Tarif grand public : annulation sans frais jusqu'à 24h avant la date d'arrivée (avant 14h00)

> Tarif promotion : annulation sans frais jusqu'à 72h avant la date d'arrivée

> Tarif dernière minute : non modifiable, non remboursable

Au-delà des délais indiqués, 100% du prix de la Prestation sera retenu.

En cas de non présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement, quelle que soit la durée du séjour.

Toute annulation par le Client doit être adressée auprès de l'AGENCE GRENOBLE ALPES : par téléphone depuis la France au + 33 (0)4 76 42 41 41, depuis l'étranger au + 33(0)4 76 42 41 41 ou par courriel à welcome@grenoble-tourisme.com, télécopie au + 33 (0)4 76 00 18 98, courrier à l'adresse 14 rue de la République 38000 Grenoble.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES devra confirmer l'annulation par tout moyen écrit.

Séjours tout-compris :

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou courriel avec demande d'accusé de réception ou télécopie à l'AGENCE GRENOBLE ALPES. Pour toute annulation du fait du Client, la somme remboursée à ce dernier, par l'AGENCE GRENOBLE ALPES sera la suivante :

- Annulation à plus de 30 jours avant le début de la prestation : aucun frais, la Prestation sera remboursée dans son intégralité ;
- Annulation entre le 30e et le 21e jour avant le début de la prestation : 25 % du prix de la prestation annulée sera conservée par l'AGENCE GRENOBLE ALPES, le Client sera remboursé de 75% du prix de la Prestation ;
- Annulation entre le 20e et le 8e jour avant le début de la prestation : 50 % du prix de la prestation annulée sera conservée par l'AGENCE GRENOBLE ALPES, le Client sera remboursé de 50% du prix de la Prestation ;
- Annulation entre le 7e et le 2e jour ouvrable avant le début de la prestation : 75 % du prix de la prestation annulée sera conservée par l'AGENCE GRENOBLE ALPES, le Client sera remboursé de 25% du prix de la Prestation ;
- Annulation à moins de 2 jours ouvrables avant le début de la prestation : 90 % du prix de la prestation annulée sera conservée par l'AGENCE GRENOBLE ALPES, le Client sera remboursé de 10% du prix de la Prestation
- En cas de non-présentation du Client, la totalité du prix de la Prestation est due et sera conservée par l'AGENCE GRENOBLE ALPES. Le Client ne sera donc pas remboursé du prix de la Prestation.

En cas de diminution d'effectif, ayant lieu avant le règlement du solde, une réévaluation du coût du séjour sera transmise au Client.

Autres prestations (visites guidées, balades théâtralisées, activités...) :

En cas d'annulation totale ou partielle par le Client, aucun remboursement ne sera effectué par l'AGENCE GRENOBLE ALPES.

Article 7 – Modification / annulation par l'Agence Grenoble Alpes d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début de la Prestation, l'AGENCE GRENOBLE ALPES se trouve contraint d'apporter une modification unilatérale à l'un des éléments essentiels du contrat au sens de l'article R.211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client ou, en cas de hausse de prix supérieure à 8%, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

- du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer l'AGENCE GRENOBLE ALPES la décision qu'il prend ;
- des conséquences de l'absence de réponse dans le délai fixé ;
- s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la Prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le Client n'accepte pas d'autre prestation, le contrat est résilié et le Client doit le notifier par tout moyen écrit à l'AGENCE GRENOBLE ALPES qui remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'AGENCE GRENOBLE ALPES se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'AGENCE GRENOBLE ALPES, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera une prestation en remplacement de la Prestation prévue et commandée en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Si la prestation acceptée par le Client est de qualité inférieure, l'AGENCE GRENOBLE ALPES de lui remboursera la différence de prix avant la fin de la Prestation.

Si L'AGENCE GRENOBLE ALPES ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, L'AGENCE GRENOBLE ALPES remboursera les services non fournis.

En ce qui concerne la réservation d'hébergement : dans le cas où l'hôtelier serait dans l'impossibilité d'honorer exceptionnellement une réservation, le Client sera relogé dans une catégorie au moins équivalente avec prise en charge du transport et surplus de prix de la chambre si le cas se présentait.

Article 8 – Cession du Contrat

8-1 Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

8-2 Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'AGENCE GRENOBLE ALPES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

8-3 Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 9 – Garantie légale de conformité

9-1 Principe

L'AGENCE GRENOBLE ALPES est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a, à ce titre, la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du Code de la consommation et des articles 1641 et suivants du Code civil.

9-2 Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'AGENCE GRENOBLE ALPES les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme.

Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'AGENCE GRENOBLE ALPES puisse apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'AGENCE GRENOBLE ALPES d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'AGENCE GRENOBLE ALPES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'AGENCE GRENOBLE ALPES ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 9-3 Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'AGENCE GRENOBLE ALPES aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes CGPV, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 10 – Faculté de Rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que, pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis au Client demeurent la propriété exclusive de l'AGENCE GRENOBLE ALPES, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Les photos présentées sur le site <https://www.grenoble-tourisme.com/fr/> n'ont aucun caractère contractuel.

Article 12 – Données personnelles

Dans le cadre de son activité de commercialisation de prestations touristiques, l'AGENCE GRENOBLE ALPES traite des données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux participants.

A ce titre, l'AGENCE GRENOBLE ALPES collecte les données à caractère personnel suivantes : données relatives à l'identité des personnes (prénom, nom), coordonnées personnelles et professionnelles (adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone), données relatives aux voyages (destinations, transports, repas, visites guidées, etc.), données relatives à la facturation (Chèques, IBAN, carte bancaires, devis, facture), données relatives à la vie personnelle (personne à mobilité réduite).

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront en aucun cas entraîner la responsabilité de l'AGENCE GRENOBLE ALPES.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion des Clients et des participants par l'AGENCE GRENOBLE ALPES, en sa qualité de vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, suite au consentement du Client.

Ces données ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations ;
- Formalisation de la relation contractuelle ;
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'AGENCE GRENOBLE ALPES ;
- Gestion des contrats et réservation ;
- Communication des coordonnées des clients aux partenaires et des guides en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés ;
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client ;
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients ;
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients ;
- Élaboration de statistiques commerciales Développement de la connaissance de la clientèle ;
- Envoi de la newsletter de l'AGENCE GRENOBLE ALPES.

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de L'AGENCE GRENOBLE ALPES sont les suivantes : les salariés de l'AGENCE GRENOBLE ALPES et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'AGENCE GRENOBLE ALPES participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées en base active jusqu'à ce que les prestations soient réalisées puis archivées à des fins de preuve conformément au délai de prescription en matière civile (5 ans).

Si vérification de l'identité des personnes à l'aide d'un document officiel, il doit être détruit dès que l'identité a été vérifiée. Si une copie du document est réalisée, il convient de la rendre inutilisable (copie noir et blanc + barrée au stylo si format papier).

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'AGENCE GRENOBLE ALPES sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte sauf opposition de la part du prospect.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées pour une durée de trois ans si le Client sauf opposition de la part des personnes concernées.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'AGENCE GRENOBLE ALPES ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES a formalisé les droits et les obligations des Clients et participants au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : www.grenoble-tourisme.com et sur demande auprès du l'AGENCE GRENOBLE ALPES.

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ce droit peut être exercé en adressant un courrier signé au délégué à la protection des données, à savoir Mme Marion PERRIER, à l'adresse e-mail suivante : dpo@grenoble-tourisme.com

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

L'AGENCE GRENOBLE ALPES se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment.

Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'AGENCE GRENOBLE ALPES s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13 - Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Article 14 - Enfants et mineurs

Lorsque des enfants ou mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 15 - Responsabilité de L'AGENCE GRENOBLE ALPES

15-1 Responsabilité de plein droit

L'AGENCE GRENOBLE ALPES est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes CGPV.

L'AGENCE GRENOBLE ALPES peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

15.2 - Limitation de la responsabilité de L'AGENCE GRENOBLE ALPES

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'AGENCE GRENOBLE ALPES serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 16- Circonstances exceptionnelles et inévitables

Toute événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie ou résiliée.

Article 17 – Litiges :

En cas de réclamation relative à une prestation, le client s'adressera en priorité à l'Agence Grenoble Alpes par courriel sur info@grenoble-tourisme.com ou par courrier à l'adresse 14, rue de la République – 38000 Grenoble, dans les délais les plus brefs possibles à compter du début de la prestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 18 – Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre Agence ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'AGENCE GRENOBLE ALPES, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'AGENCE GRENOBLE ALPES dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité

L'AGENCE GRENOBLE ALPES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot, 75017 Paris).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, 01 44 09 25 35, info@apst.travel) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'AGENCE GRENOBLE ALPES.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'AGENCE GRENOBLE ALPES qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de ce dernier.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000036242695/2018-07-01/>