

CONDITIONS GENERALES DE VENTES
DE L'EPIC OFFICE DU TOURISME DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE LA TESTE DE BUCH

Ventes en ligne (billetteries, boutique),
Ventes au comptoir à l'Office de Tourisme (billetteries, boutique),
Ventes par téléphone (billetteries, boutique),

1. DESIGNATION DU VENDEUR

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de de La Teste de Buch est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial doté de la seule autonomie financière à vocation touristique, soumis aux dispositions des articles L.2221-1 et suivants du code général des collectivités territoriales.
Il est situé 13 bis rue Victor Hugo – BP 30553 – 33164 La Teste de Buch Cedex.
Il est immatriculé au répertoire SIREN 909 156 010.

Toute réservation auprès de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières, dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Les Prestations, sauf mention contraire, s'adressent à un public d'individuels. Les enfants devront être accompagnés d'au moins un adulte.

2. RESERVATION

2.1 Réservations en ligne

Le service de vente en ligne de billetteries ou de produits boutique est accessible sur le site web officiel de l'Office de Tourisme www.tourisme-latestedebuch.com

L'utilisateur achetant sur ce Site reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ces présentes Conditions Générales de Vente, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'utilisateur atteste la véracité et l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique lors de ses commandes.

Le paiement en ligne de la totalité de la commande doit être effectué par carte bancaire

2.2 Réservations à l'Office de Tourisme de la Teste de Buch

Les réservations sont enregistrées :

- soit par téléphone: 00 33 (0)5 56 54 63 14
- soit sur le site internet : www.tourisme-latestedebuch.com
- soit au comptoir auprès de l'équipe d'accueil

Le paiement s'effectue par chèques postaux, espèces, carte bancaire ou chèques vacances.
Pour les produits vendus en boutique, en cas d'indisponibilité du produit, aucune réservation n'est possible.

Les conditions particulières de vente applicables au contrat sont celles définies par le prestataire de service. L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch n'intervenant qu'en qualité de simple mandataire agissant au nom et pour le compte du client dans l'opération de commande ou de réservation de la prestation, il n'est nullement tenu de l'exécution de la prestation qui n'engage que le seul partenaire fournisseur de la prestation.

En réservant, l'utilisateur accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière, y compris lorsqu'il s'agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes

sont solidairement tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de communiquer à ces personnes les présentes Conditions Générales de Vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

2.3 Suspension et refus des ventes

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch se réserve le droit :

- de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités.
- de refuser d'honorer une commande d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

3. PRIX

Le prix du billet est indiqué par personne.

Le prix du produit « boutique » est indiqué à l'unité.

Le prix des prestations proposées s'entend en euros, TVA et service compris. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Le prix applicable à la vente de chaque produit sera celui en vigueur au jour de l'achat.

N.B Pour les produits en ligne : les frais d'envoi des billets sont facultatifs, et facturés une seule fois par dossier.

Sauf cas particulier, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans le prix figurant dans ce site.

4. CONFIRMATION DE RESERVATION

En procédant à un achat, le client s'engage à avoir pris connaissance des prestations fournies et des Conditions Générales de Vente mises à disposition. L'acceptation de ces Conditions Générales de Vente vaut acceptation du contrat de réservation.

Une confirmation de sa réservation avec le justificatif d'achat et son/ses billet(s) électronique(s) lui sont envoyés par mail ou par courrier selon le délai.

Toute commande effectuée et réglé via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'Utilisateur des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées (il est conseillé au participant de se présenter 10 à 15 minutes avant le début de la prestation). Le lieu de la précisé pour chaque prestation. Les utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants qui doivent avoir été signalés lors de la réservation).

4.1 Confirmation en ligne

Il sera adressé par email une confirmation de réservation de la commande dès paiement en ligne sur le site internet.

Concernant la billetterie, sauf exception (ex : billets fournis par l'organisateur/le site), le client reçoit son billet électronique par email.

La solution de vente en ligne mise en place sur notre site internet est la propriété de Welogin, qui sécurise les données.

4.2 Confirmation au comptoir

Il sera remis au client les billets des prestations et les justificatifs de réservation.

Elles seront confirmées qu'après paiement total de la prestation

Si le client a choisi l'option d'envoi des billets par courrier, ceux-ci lui seront adressés par courrier (délai d'envoi de 5 jours ouvrables).

4.3 Confirmation à distance

Le client qui souhaite réserver une prestation à distance contacte l'Office de tourisme par courrier ou par téléphone.

Il pourra régler sa prestation par téléphone. Il sera adressé par email une confirmation de réservation de la commande.

Le billet électronique doit être imprimé sur du papier A4 ou présenté sur le smartphone lors de la visite. Pour les billets fournis par l'organisateur ou le site, le client pourra retirer si besoin ses billets à l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch sur présentation du courrier de confirmation, au plus tard 48h avant la visite.

Une confirmation de sa réservation avec le justificatif d'achat et son/ses billet(s) électronique(s) lui sont envoyés par mail ou courrier selon le délai. Les documents pourront lui être adressés par courriel sur simple demande.

5. MODIFICATION ET/OU ANNULATION PAR L'EPIC OFFICE DU TOURISME DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE LA TESTE DE BUCH - PRODUIT BOUTIQUE – BILLETTERIE

5.1 Modification/Annulation produit boutique par l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch

Si les produits commandés sont indisponibles, le vendeur en informe immédiatement le client et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent.

En cas de désaccord, le client est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

5.2 Modification et/ou Annulation billetterie par l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch annule la prestation, il doit en informer le client.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé sans pénalité des sommes versées.

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch peut proposer une autre visite de substitution.

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch peut annuler le départ des visites guidées, dans les cas suivants :

- Arrêté préfectoral : en cas d'émission d'un arrêté préfectoral lié aux conditions météorologiques.
- Conditions de sécurité : si l'accompagnateur ou le guide estime que les conditions de sécurité ne sont pas respectées.
- Impossibilité d'assurer la prestation : si l'accompagnateur ou le guide ne peut assurer la visite (pour cause de maladie ou d'accident).
- Nombre minimum de participants non atteint : si le nombre minimum requis de participants pour une visite guidée n'est pas atteint, conformément aux conventions signées entre l'EPIC et chaque guide. Cette annulation ne pourra intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch peut proposer une autre visite de substitution.

A l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation pour laquelle l'Utilisateur a réservé, il accepte que l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch aura lui-même prévenu le Prestataire.

6. MODIFICATION ET/OU ANNULATION PAR LE CLIENT PRODUIT BOUTIQUE – BILLETTERIE

6.1 Modification/Annulation produit boutique

Toute modification de commande par le client après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch.

Pour la boutique en ligne, le client dispose cependant d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables pour retourner la commande dans son emballage d'origine, aux fins d'échange ou de remboursement, frais d'envoi à la charge du client

6.2 Modification/Annulation billetterie

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.

Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée sur le site internet de l'EPIC OT, le client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Annulation par le client

Les billets pour les visites guidées sont valables pour la date de la réservation. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables

Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non présentation du client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

7. REMBOURSEMENT

7.1 Les cas de remboursements

Les cas de remboursement consécutifs aux annulations ou aux changements d'organisation pour tous les produits touristiques programmés et/ou organisés par l'Office de Tourisme sont strictement limités aux situations suivantes :

- Arrêté préfectoral : en cas d'émission d'un arrêté préfectoral lié aux conditions météorologiques.
- Conditions de sécurité : si l'accompagnateur ou le guide estime que les conditions de sécurité ne sont pas respectées.
- Impossibilité d'assurer la prestation : si l'accompagnateur ou le guide ne peut assurer la visite (pour cause de maladie ou d'accident).
- Nombre minimum de participants non atteint : si le nombre minimum requis de participants pour une visite guidée n'est pas atteint, conformément aux conventions signées entre l'EPIC et chaque guide. Cette annulation ne pourra intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.
- Erreur d'encaissement : si des erreurs d'encaissement ont été constatées lors de la vente.

Important : Aucun autre cas (panne, retard, etc.) ne sera accepté comme motif de remboursement.

En cas d'incapacité à assurer une prestation pour des raisons de santé, le prestataire est tenu de fournir un justificatif officiel, tel qu'un arrêt maladie ou une attestation d'incapacité, conformément aux obligations contractuelles et dans le respect de la confidentialité des données personnelles.

7.2 Les conditions de remboursements

Le remboursement ne s'effectue que par virement.

Le client doit transmettre les pièces justificatives suivantes à l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch :

- les billets des visites guidées
- un RIB (le nom de famille doit être celui inscrit sur les billets des visites guidées)
- une copie d'une pièce d'identité (même nom que celui du RIB)

8. CAS DE FORCE MAJEURE

Le client et l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

9. RESPONSABILITE

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch traite avec des prestataires de services, qui restent, en tout état de cause, responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent.

10. CLICK AND COLLECT DES ACHATS DE LA BOUTIQUE

Le service Click and Collect permet au client de commander des produits de la boutique souvenirs en ligne et de les retirer directement au point de collecte indiqué lors de la commande, l'office de Tourisme de La Teste de Buch.

Une fois la commande validée et le paiement effectué, le client recevra un e-mail de confirmation précisant les modalités de retrait (adresse, horaires, délai). Le client s'engage à retirer sa commande dans les délais impartis, faute de quoi l'Office de Tourisme se réserve le droit de disposer des produits.

Aucune annulation ou remboursement ne sera accepté une fois la commande collectée.

Le client doit présenter une pièce d'identité ou un justificatif de commande au moment du retrait.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le client sera informé dans les plus brefs délais et pourra bénéficier d'un remboursement ou d'un échange.

Le Click & Collect c'est gratuit !

CONDITIONS COMMUNES AUX CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1. PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch et/ou de ses partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

2. PHOTOGRAPHIES

Les photographies proposées sur le site www.tourisme-latestedebuch.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration, n'impliquent aucune garantie et n'ont aucun caractère contractuel. En conséquence :

- toute modification éventuelle pourra y être apportée,
- L'EPIC Office du Tourisme du Commerce de l'Artisanat de La Teste de Buch ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

3. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute reproduction totale ou partielle du site www.tourisme-latestedebuch.com pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans le site www.tourisme-latestedebuch.com, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et aux conventions internationales en vigueur.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos [Mentions légales](#) et notre [Politique de confidentialité](#).

4. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch traite des données à caractère personnel qui concerne le client aux fins de gérer vos réservations des produits boutiques et des prestations et/ou vos commandes. Le traitement est nécessaire pour l'exécution du contrat entre l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch et le client.

Nous avons au vu de ces CGV un sous-traitant (Welogin) qui fait appel à un autre sous-traitant (Castel IT).

Les données sont conservées pendant 1 an.

Les clients peuvent accéder aux données qui les concernent, les rectifier, demander leur effacement ou exercer leur droit à la limitation du traitement de leurs données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de leurs données dans ce dispositif, le client peut contacter notre délégué à la protection des données par mail à dpo teste-de-buch@actecil.fr ou par courrier adressé au DPO de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch, 13 bis, rue Victor Hugo, 33260 La Teste de Buch

Si le client estime, après nous avoir contactés, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

5. PROTECTION DES DONNEES BANCAIRES

Pour toute réservation on line, nous nous engageons à protéger toutes les informations personnelles grâce au logiciel Welogin crypte toutes vos informations personnelles afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet. Toutes les transactions bancaires sur www.tourisme-latestedebuch.com sont sécurisées par PayZen (fourni par Lyra Network) la plus stricte à ce jour en matière de sécurité. L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch ne conserve donc aucun numéro de carte bancaire dans ses bases de données. Le dispositif 3D Secure permet de s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte bancaire est utilisée par son véritable titulaire.

6. LIENS

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site www.tourisme-latestedebuch.com, ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

7. DEMANDES D'INFORMATIONS - RECLAMATIONS

Toutes demandes d'information et/ou réclamation peuvent être présentées à l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch selon l'un des modes suivants :

- par téléphone au 00 33 (0)5 56 54 63 14
- par courrier électronique à l'adresse suivante : info@tourisme-latestedebuch.com

8. DIVERS

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

9. DROIT APPLICABLE

Toutes relations entre l'Office de Tourisme de La Teste de Buch et ses clients sont régies par le droit français.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Bordeaux (33).

10. OFFRES PROMOTIONNELLES

Les offres promotionnelles proposées par l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch ne sont pas cumulables avec d'autres opérations promotionnelles.

11. DISPOSITIONS GENERALES

11.1 Disponibilité et opposabilité des CGV

Les CGV sont mises à la disposition des Consommateurs par voie d'affichage dans les locaux de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch et sur le site www.tourisme-latestedebuch.com où elles sont directement consultables. Elles peuvent également leur être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal. L'acceptation, par le Client, de tout contrat de vente, de même que toute commande par ce dernier de l'une ou plusieurs des prestations offertes par l'office de tourisme de la Teste de Buch, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux CGV alors en vigueur, lesquelles sont visibles et consultables soit en annexe au contrat, soit, comme il a été dit plus haut, sur l'affichage effectué au comptoir de l'office de tourisme de La Teste de Buch et sur le site internet www.tourisme-latestedebuch.com. Les présentes CGV sont valables à compter du 5 juillet 2021 et sont applicables sauf convention particulière.

11.2. Modification des CGV

L'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de La Teste de Buch se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

11.3. Validité des clauses des CGV

Dans le cas où l'une des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le fait que l'office de tourisme de la Teste de Buch ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes CGV ne pourra être interprété par lui-même comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

11.4. Conditions spécifiques du fournisseur de la prestation (billetterie)

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations (billetterie), selon des modalités identiques aux présentes CGV, les conditions spécifiques des partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation. L'acte d'achat emporte l'acceptation des conditions spécifiques du partenaire.

Les conditions contractuelles spécifiques complémentaires de tous les partenaires sont accessibles et consultables au comptoir de l'EPIC Office du Tourisme du Commerce et de l'Artisanat de la Teste de Buch et chez le fournisseur de la prestation. Un exemplaire de ces conditions contractuelles spécifiques complémentaires pourra aussi être remis au client préalablement à la vente, sur simple demande de sa part.