

Conditions Générales de Ventes au 13 août 2015

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme vous trouverez ci-dessous la reproduction des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme.

Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7

L'acheteur peut 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.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur 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, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4

Conditions Particulières de Vente de l'office de tourisme de Toulouse au 13 août 2015

Préambule

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de l'office de tourisme de Toulouse préalablement à la signature du contrat, notamment, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, l'office de tourisme de Toulouse se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes conditions particulières de vente, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

Article 1 Réservation

1.1 Dispositions générales

La commande de prestations implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions particulières de vente (CPV).

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter.

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent à toute réservation individuelle de prestations touristiques à l'unité ou au forfait vendues par l'office de tourisme via :

- le site Internet www.toulouse-tourisme.com
- la centrale téléphonique de l'office de tourisme de Toulouse de 10h à 18h toute l'année :
 - depuis la France : 0892 180 180 (0,34 € TTC/min)
 - depuis l'étranger : +33 540 131 531

Les points d'accueil et horaires de l'office de tourisme sont :

- Donjon du Capitole, Square Charles de Gaulle, 31000 TOULOUSE

- du 1er juin au 30 septembre : du lundi au samedi de 9h à 19h, dimanche et jours fériés de 10h30 à 17h15.
- du 1er octobre au 31 mai : du lundi au vendredi de 9h à 18h, le samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, dimanche et jours fériés de 10h à 12h30 et de 14h à 17h.
- Fermé les 25 décembre et 1^{er} janvier

- Au point info de l'Aéroport Toulouse/Blagnac à l'extérieur du hall dans les locaux de Tisséo : 10h-18h du mardi au vendredi / samedi 9h-15h30

Les présentes conditions particulières de vente sont valables à compter du 13 août 2015.

1.2 Formation du contrat

La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation traduite par l'envoi d'un numéro de réservation par écrit électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées.

Pour les prestations d'activités touristiques, vous devez impérativement présenter votre document de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité pour obtenir vos billets.

Une réservation ne peut être cumulée avec une autre offre promotionnelle.

Article 2 - Rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie, de loisirs qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'utilisateur est responsable financièrement des démarches sur le site, 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. Toute utilisation du site 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.

Article 3 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de l'office de tourisme de Toulouse. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance prévue au contrat. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire en cas de retard.

3.1 - Pour les hébergements secs

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00. Certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

Le classement des hébergements est déterminé d'après le confort et les prestations offerts. Les normes de classement sont contrôlées par la Préfecture de la Haute-Garonne.

3.2 - Pour les activités touristiques et les forfaits

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100 % du montant de la prestation sera facturée.

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques mentionnées sur le site et sur le bon de réservation, le lieu de rendez-vous est situé au bureau d'accueil de l'office de tourisme – Donjon du Capitole, Square Charles de Gaulle, 31000 Toulouse. Dans le cas contraire, le lieu de rendez-vous est indiqué dans la fiche descriptive des visites guidées.

Les visites dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements.

3.3 - Pour la billetterie

Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier sauf cas spécifiques à certains prestataires.

Article 4 – Bon d'échange

Dès validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 1 des présentes conditions particulières de vente, le client recevra par écrit électronique un **bon de réservation** que celui-ci devra remettre dès son arrivée à chaque prestataire concerné par la prestation achetée.

Article 5 – Prix

Les prix pratiqués en Centrale sont des tarifs en euros TTC. La taxe de séjour est non incluse et doit être payée directement à l'Hébergeur en fonction du nombre de personnes et de nuits.

Les prix figurant sur le site internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.

Article 6 - Règlement

Le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur le site internet de l'office de tourisme de Toulouse.

Le paiement des prestations commandées via le site internet s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Europcard/Mastercard sont acceptées), par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est Quick SSL (www.geotrust.com).

6.1 Pour les réservations d'hébergement sec « numéro de carte bancaire en garantie » : une empreinte bancaire est conservée par l'office de tourisme pour les prestations commandées jusqu'au parfait paiement de l'hébergeur par le client.

6.2 Pour les réservations d'activités touristiques ou de forfaits en « débit de carte à la réservation – prépaiement » : le règlement de votre séjour s'effectue par prélèvement bancaire au moment de la validation de votre réservation.

Article 7 - Annulation du fait de l'office de tourisme de Toulouse

7.1 - Des visites guidées

Dans le cas d'une annulation du fait de l'office de tourisme, d'une de ses visites guidées, il doit en informer le client par tout moyen. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité 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 autre visite guidée proposée par l'office de tourisme.

7.2 - Cas de force majeure

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et comme indiquées dans le descriptif figurant sur le site internet de la Centrale de Réservation de l'office de tourisme de Toulouse, soient supprimées si des événements extérieurs à notre volonté s'imposent à l'office de tourisme ou à l'un de ses prestataires, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'une catastrophe naturelle, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme de Toulouse n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister ; 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 de Toulouse.

Article 8 – Annulation du fait du client

Toutes les demandes d'annulation doivent clairement faire mention du numéro de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation.

Est considérée comme une annulation partielle l'annulation par le client d'une partie de la prestation commandée.

Toute demande d'annulation sera retenue uniquement sur **déclaration faite impérativement par courrier ou par courriel ou par téléphone auprès de l'office de tourisme de Toulouse, Donjon du Capitole, BP 38001, 31080 Toulouse cedex 6 et non auprès des prestataires touristiques, selon le type de prestation et la date de réservation, comme suit :**

8.1 - Dans le cas d'une réservation réalisée plus de 48h avant la date d'arrivée

Pour toutes les offres de séjours (activités avec hébergement et nuitées seules) :

- par téléphone à l'un des numéros et aux horaires indiqués à l'article 1 des présentes CPV.

- par courriel : resa@toulouse-tourisme.com

Le client ne sera facturé d'aucune somme.

Pour les activités sans hébergement

L'annulation est impossible, seule la modification pour une prestation équivalente pourra être effectuée. Pour se faire, le client doit s'adresser au plus vite à l'office de tourisme (cf. numéros et horaires / art. 1) :

- par téléphone,

- au bureau d'accueil situé Donjon du Capitole, Square Charles de Gaulle, 31000 Toulouse.

8.2 Dans le cas d'une réservation de dernière minute (moins de 48 heures avant la date du début de la prestation)

Pour toutes les offres de séjours

Dans le cas où le client ne s'est pas présenté le lendemain du jour prévu de son arrivée (au plus tard à 12h00), une pénalité équivalente à la première nuit lui sera facturée.

Pour les activités sans hébergement

Dans le cas où le client ne s'est pas présenté à l'heure du début de la prestation, aucun remboursement ne sera possible.

8.3 Dans les autres cas que cités précédemment aux articles 8.1 et 8.2, l'annulation et le remboursement d'une prestation ne sont pas possibles.

Article 9 – Annulation du fait d'un prestataire réglé directement par le client (voir 6.2.1)

Le prestataire doit en informer l'acheteur par tout moyen, lui proposer un report de l'activité ou lui garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

En cas de force majeure (événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable), toute activité est susceptible d'être annulée par le prestataire qui se doit d'en avertir le client et de lui proposer un report d'activité.

L'office de tourisme se décharge de toutes responsabilités en cas de départ annoncé par un prestataire (exemple : batellerie) et qui ne serait pas respecté

Article 10 – Modification de réservation

Toutes modifications d'une réservation pour un hébergement sec sont effectuées auprès de l'office de tourisme soit :

- par téléphone à l'un des numéros et aux horaires stipulés à l'article 1 des présente CPV,

- par courriel : resa@toulouse-tourisme.com,

- par le site internet www.toulouse-tourisme.com.

Article 11 - Cession du contrat

Le cédant doit impérativement informer l'office de tourisme de Toulouse de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 10 jours avant le début

de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation de tourisme.

A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourront entraîner des frais de l'ordre de 20 à 70 € selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du début de la prestation.

Article 12 – Billets de spectacle ou autres événements en billetterie sèche

Les billets de concerts, cinéma, spectacles, expositions ou Pass Festival ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant au recto est formellement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919).

Vous devez impérativement présenter votre document de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité.

Article 13 – Photographies / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel.

Article 14 - Informatique et libertés

Les informations demandées signalées par un astérisque sont nécessaires au traitement informatique de votre réservation. Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations.

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de la commande ou de l'achat d'un Pass Tourisme seront uniquement transmises à l'ÉPIC Tisséo selon la convention de partenariat signée avec l'office de tourisme, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article 15 – Droit applicable, réclamation et litige

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier à l'office de tourisme de Toulouse, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : l'office de tourisme de Toulouse, Donjon du Capitole, BP 38001, 31080 Toulouse cedex 6.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Office de tourisme de Toulouse - BP 38001 - 31080 Toulouse Cedex 6
Tel : 0892 180 180 - Fax : 05 61 23 74 97 - infos@toulouse-tourisme.com
IM031110043 - TVA Intracommunautaire : FR 914 509 608 51
Garantie financière - APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS cedex
RCP - ALLIANZ IARD - 87 rue de Richelieu, 75002 PARIS