Conditions Générales d'Utilisation

Outil de réservation en ligne de l'Office Municipal de Tourisme de Villard de Lans

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après désignées « **CGU** ») régissent sans restriction ni réserves les relations entre : l'Office Municipal de Tourisme de Villard de Lans, (ci-après « **OMT** »), établissement publique à caractère industriel et commercial, enregistrée au RCS de Grenoble sous le n° 821.859.220, dont le siège social est situé 31 avenue du Général de Gaulle, 38250 VILLARD DE LANS et tous les utilisateurs du site internet des Offices de Tourisme de Villard de Lans et Corrençon en Vercors (ci-après désignés le(s) « **Utilisateur(s)** »).

Ces conditions générales ont pour objet de régir les conditions d'utilisation de l'outil de réservation de prestations du site internet accessible à l'URL https//www.villarddelans-correnconenvercors.com (ci-après désigné le « **Site Internet** »),

Pour toute question relative aux CGU, l'Utilisateur peut contacter l'assistance de l'OMT en cliquant sur le lien suivant : https://www.villarddelans-correnconenvercors.com/sejourner-pratique/pratique/contact-horaires-ot/

ARTICLE 1 : ACCEPTATION ET OPPOSABILITE DES CGU

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes CGU.

En toute hypothèse, toute utilisation de l'outil de réservation de prestations du Site Internet par l'Utilisateur emporte acceptation sans réserve des CGU en vigueur. L'Utilisateur peut être amené à avoir à les accepter expressément en cochant la case prévue à cet effet lors de la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne.

Les CGU peuvent être consultées et imprimées à tout moment grâce au lien direct à l'étape du panier du Site Internet. Elles prévaudront, le cas échéant sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les CGU pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'Utilisateur est celle en vigueur sur le Site Internet à la date de passation de la commande

ARTICLE 2 : SERVICE

2.1. Caractéristiques principales du service

L'OMT a intégré sur son site internet une plateforme en ligne ayant pour activité principale la diffusion et la réservation d'offres commerciales de partenaires (ci-après désignés les « **Partenaires** ». Cette plateforme est fournie par le prestataire technique Mon Séjour En Montagne (Ci-après désigné **"Msem"**) et permet de mutualiser les offres du secteur du tourisme présent sur le territoire de Villard de Lans et Corrençon en Vercors afin d'améliorer l'étendue des services proposés aux Utilisateurs. Le Site Internet présente à l'Utilisateur les offres commerciales des Partenaires selon la typologie de leur prestation :

- La réservation de cours de skis
- La réservation de forfaits de skis
- La location de matériel
- Les prestations d'hébergement
- Les prestations de transport
- Les prestations d'activités de loisirs

L'Utilisateur peut alors choisir et réserver une ou plusieurs offres commerciales répondant aux besoins de son séjour.

Les offres commerciales qui apparaissent sur le Site Internet sont proposées par des Partenaires pouvant être des professionnels ou des non-professionnels – notamment en matière d'hébergement.

2.2. Classement des offres commerciales

Le classement des offres commerciales proposées par les Partenaires sur le Site Internet est effectué de façon aléatoire. Aucun critère de classement, rémunération ou autre, ne conditionne la présentation des offres.

ARTICLE 3 : PROFESSIONNEL DU TOURISME

L'OMT est un professionnel du Tourisme immatriculé auprès d'ATOUT France au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM038250001.

ARTICLE 4 : QUALITÉ D'INTERMÉDIAIRE

S'agissant des offres proposées par les Partenaires sur le Site Internet, l'OMT intervient uniquement en qualité de diffuseur d'offres indépendant, et ne crée pas, ni ne vend, revend, fournit, contrôle, gère ou propose lui-même de quelconques offres commerciales.

À ce titre, l'OMT ne saurait nullement se voir reconnaître la qualité d'organisateur ou détaillant de voyages à forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre

2015. Les offres commerciales proposées sur le Site Internet sont propres à chacun des Partenaires.

Les Partenaires sont donc seuls responsables de leurs annonces et des services proposés. Lorsque l'Utilisateur réalise une commande en ligne via le Site Internet, il conclut directement un contrat avec le(s) Partenaire(s) sélectionné(s).

L'OMT n'est pas impliqué dans la relation contractuelle existant entre l'Utilisateur et le(s) Partenaire(s) et n'est ni courtier immobilier ni agence de voyage. Ainsi, en cas de problème, veuillez contacter le prestataire de service concerné.

ARTICLE 5 : PROCÉDURE DE RÉSERVATION ET COMMANDE EN LIGNE

4.1 Utilisation générale

La procédure de commande en ligne est réservée à l'Utilisateur âgé d'au moins 18 ans, ayant capacité juridique de contracter.

L'Utilisateur doit disposer du consentement de toutes les personnes pour lesquelles les services sont réservés par le Site Internet, ainsi que de l'autorisation des parents de toutes les personnes mineures qui y prennent part. L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Lors de la commande en ligne, l'acceptation des présentes CGU et des conditions générales de vente des Partenaires se fait en cochant la case prévue à cet effet. À défaut, la poursuite de la commande sera impossible.

4.2 Choix et commande des offres commerciales

L'Utilisateur peut commander en ligne, à partir du Site Internet, une ou plusieurs offres commerciales proposées par les Partenaires. La procédure de commande comporte - au minimum - les étapes suivantes :

- le Site Internet par le biais de l'outil de réservation communique les différentes offres commerciales dont il dispose auprès de ses Partenaires pour le lieu de destination : cours de ski et/ou forfait et/ou location de matériel et/ou hébergement et/ou transport, et/ou activités de loisirs ;
- Selon ses besoins, l'Utilisateur peut choisir entre une ou plusieurs offres commerciales. Pour les besoins du service, il sera tenu de compléter un certain nombre de renseignements (dates, civilité, etc.) ;

- Un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix de l'Utilisateur et les caractéristiques de(s) offre(s) commerciale(s) choisie(s) permet à l'Utilisateur de vérifier le détail de sa commande en ligne ;
- L'Utilisateur peut ensuite, sous réserve d'acceptation des présentes CGU et des conditions générales de chaque Partenaire dont une offre a été sélectionnée par l'Utilisateur, valider sa commande ;
- L'Utilisateur doit ensuite procéder au paiement du prix. Le contrat est alors valablement conclu entre l'Utilisateur et le ou les Partenaires sélectionnés ;
- L'utilisateur reçoit enfin un courriel de confirmation de commande de chacun des partenaires auprès de qui il a réservé un service ;
- Les partenaires sélectionnés auront connaissance de la réservation globale afin de faciliter le retrait des différentes commandes.

4.3. Tarif des offres commerciales

Les tarifs des offres commerciales sont librement fixés par les Partenaires. Les tarifs sont exprimés en euros (€).

Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés et sont opposables à l'Utilisateur du Site Internet à compter de leur mise en ligne. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande.

ARTICLE 6 : PAIEMENT DE COMMANDE EN LIGNE

La validation d'une commande sur le Site Internet emporte acceptation de l'offre et paiement de celle-ci selon les modalités précisées par le(s) Partenaire(s) concerné(s), en ligne, notamment par carte bancaire *(Visa MasterCard, American Express, E-card bleue ;*

S'agissant d'une commande en ligne, l'offre est réputée acceptée et le contrat conclu sur le sol français.

L'Utilisateur garantit que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et qu'il n'est pas issu d'une opération frauduleuse. Une fois le paiement effectué, la commande ne peut plus être modifiée.

Le paiement en ligne est réalisé via un prestataire de service de paiement, la société LEMONWAY, établissement de monnaie électronique ; agréé en France et contrôlé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), filiale du groupe. La responsabilité de l'OMT ne pourra être engagée en raison du dysfonctionnement du service de paiement en ligne.

ARTICLE 7 : ASSURANCE ANNULATION

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs proposés sur le Site Internet, sauf mention contraire.

Le prestataire technique Msem propose à l'Utilisateur passant commande la souscription d'un contrat d'assurance « annulation et interruption de séjour » selon les modalités précisées dans l'offre. À cette fin, l'Utilisateur peut opter, facultativement, pour la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques détaillés dans l'offre, auprès d'AREAS par l'intermédiaire de MSEM, intermédiaire en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le numéro [775 670 466] conformément aux dispositions applicables.

Les coûts ainsi que les risques couverts par cette police d'assurance sont indiqués sur le Site Internet à titre indicatif. Pour davantage d'informations, l'Utilisateur peut consulter son contrat d'assurance en cliquant sur le lien hypertexte figurant sur le descriptif de la commande.

L'Utilisateur est invité à vérifier au préalable qu'il ne bénéficie pas de garantie(s) équivalente(s) au titre d'un contrat existant.

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, les prestations de services et d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date et selon une périodicité déterminée, proposés par le Site Internet ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site Internet sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues dans les conditions de services spécifiques de chacun des Partenaires.

S'agissant de la police d'assurance facultative à laquelle l'Utilisateur peut souscrire, le contrat conclu entre AREAS et s'agissant des prestations de location de matériel, l'Utilisateur est soumis au délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, aux termes des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

8.1. Pour l'utilisation du Site Internet

Du fait de la nature d'Internet, l'OMT ne saurait être tenue que d'une obligation de moyen

au titre du fonctionnement, de la disponibilité et de la continuité du Site Internet.

Aucune responsabilité ne pourra lui être imputée en cas de dysfonctionnements, anomalies, erreurs ou bugs de toutes natures, rendant l'utilisation du Site Internet totalement ou partiellement impossible.

L'OMT ne pourra être tenu responsable de l'usage que l'Utilisateur fait des informations qui sont mises à disposition par le biais du Site Internet, l'Utilisateur étant et demeurant seul responsable de l'utilisation qu'il en fait.

L'OMT s'efforce de fournir aux Utilisateurs l'information la plus fiable et qualitative qui soit. Cependant, elle ne garantit pas l'exactitude et l'exhaustivité de l'information diffusée sur le Site Internet.

8.2. Pour les offres commerciales

L'OMT ne contrôle, ni ne garantit la qualité, la sécurité, l'adéquation ou la légalité des offres commerciales proposées par ses Partenaires et présentes sur le Site Internet. En cas de difficultés, l'Utilisateur devra prendre contact directement avec le(s) Partenaire(s) concerné(s).

Chaque Partenaire est seul et pleinement responsable des offres qu'il présente et met à disposition des Utilisateurs du Site Internet, tant s'agissant de leur conformité aux dispositions applicables que des caractéristiques présentées.

La responsabilité de l'OMT ne saurait être engagée au titre de l'inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues et mises en œuvre par les Partenaires. Les offres présentées sur le Site Internet ne représentent pas de manière exhaustive la totalité des offres disponibles sur le territoire.

ARTICLE 10 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

9.1. Données personnelles – Informatiques et libertés

9.1.1 Données personnelles

À partir de la Plateforme « Mon Séjour en Montagne », l'OMT collecte les données personnelles des Utilisateurs recueillies lors des réservations effectuées auprès des différents partenaires marchands.

9.1.2 Responsables du traitement des Données Personnelles

L'OMT et les Partenaires marchands concernés par la réservation sont responsables conjointement du traitement des Données Personnelles collectées sur la Plateforme.

L'OMT et ses Partenaires marchands s'engagent, chacun en ce qui les concernent, que les Données Personnelles communiquées seront traitées conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

9.1.3 Nature des Données Personnelles

Les Données Personnelles collectées et traitées par MSEM à partir de la Plateforme « Mon Séjour en Montagne » sont, selon les prestations choisies, les suivantes :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance, âge, mensurations des Utilisateurs ;
- Adresse, Email, téléphone des Utilisateurs commanditaires

9.1.4 Finalités du traitement

Les Données Personnelles recueillies dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme « Mon Séjour en Montagne » font l'objet d'un traitement par MSEM et par l'OMT dans le but de répondre aux finalités suivantes :

- Elaborer des statistiques ;
- Mesurer la fréquentation de la Plateforme « Mon Séjour en Montagne » ;
- Gérer la relation client (en anglais CRM « Customer Relationship management »).

9.1.5 Destinataires des Données Personnelles

Les Destinataires des données personnelles des Utilisateurs seront :

- L'OMT et MSEM à des fins de traitement des commandes et des dossiers
- L'OMT à des fins de CRM (envoi d'informations spécifiques en lien avec le territoire et les prestations achetées)
- En cas de réservation le Partenaire marchand concerné et le PSP LEMONWAY.

L'OMT et MSEM ne communiquent pas les données personnelles à d'autres parties, sauf si elle en est requise par la loi, en réponse à une procédure juridique, ou aux demandes des autorités compétentes sur requête.

Les Données Personnelles collectées et traitées dans le cadre des services de paiement opérés par LEMONWAY ne seront accessibles que par ce dernier qui en sera seul destinataire et seul responsable dans le cadre de la réalisation de ses obligations contractuelles.

9.1.6 Sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance, MSEM s'engage à recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique de l'Utilisateur et à s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

9.1.7 Droit d'opposition, de rectification et de suppression des Utilisateurs

L'Utilisateur dispose d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles pour des motifs légitimes. Il dispose également d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression desdites données.

Pour l'exercice des droits précités, l'Utilisateur devra formuler sa demande auprès de l'équipe MSEM dont l'adresse est indiquée en première page MSEM s'engage à répondre à la demande écrite de l'Utilisateur dans le mois suivant la réception de la requête.

Les droits précités ne s'appliquent que pour les données personnelles permettant d'identifier l'Utilisateur.

Ils ne sauraient donc être mis en œuvre pour les traitements à finalité statistique dès que ces derniers n'abordent les données personnelles que de manière anonyme et globalisée.

9.1.8 Sécurité

Les données collectées lors de l'utilisation du site internet à travers la Plateforme « Mon Séjour en Montagne » sont strictement confidentielles.

A ce titre, l'OMT et MSEM s'engagent à prendre toutes les mesures adéquates sur le plan de la technique et de l'organisation pour interdire l'accès non autorisé ou la divulgation des données personnelles de l'Utilisateur.

9.1.9 Durée de conservation

Les Données Personnelles recueillies par l'OMT et la plateforme MSEM sont conservées pendant la durée de réalisation de la Prestation, puis archivées pour une durée de 10 ans.

Aux termes du délai précité MSEM s'engage à anonymiser et globaliser les Données Personnelles des utilisateurs.

9.1.10 Réclamation

Pour toute réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, nous vous remercions de bien vouloir contacter l'équipe du support client support-client@villarddelans.com

Si le litige persiste, vous avez la possibilité de contacter les services de la CNIL au 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

9.2. Politiques de Cookies

Pour recueillir des informations sur la manière dont les Utilisateurs visitent son site internet, l'OMT a uniquement recours à un service d'analyse assuré par Google Inc. : Google Analytics.

Google Analytics utilise ses propres cookies pour analyser l'utilisation du site pour le compte de l'opérateur du site. Les informations générées sont transmises à Google. Elles sont ensuite utilisées aux fins de compiler des rapports statistiques qui permettent de mesurer et d'analyser le nombre de visites sur le site et ses pages, la durée moyenne passées sur le site et les pages consultées.

Pour toutes informations complémentaires concernant Google Analytics, veuillez vous référer à la Politique de confidentialité de Google Inc :
https://policies.google.com/privacy?hl=fr

ARTICLE 11 : DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle, en particulier les droits d'auteur, portant sur la structure générale du Site Internet ainsi que sur les textes, illustrations, photographies, animations, sons, logiciels, interfaces, programmes informatiques et tout autre élément composant le Site Internet demeurent la propriété exclusive de l'OMT ou de leurs titulaires respectifs conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, et ne peuvent être utilisés sans autorisation préalable.

Aucune disposition des présentes ne peut être interprétée comme cédant ou transférant à l'Utilisateur tout ou partie des droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet ou à tout élément le composant.

Toute exploitation, commerciale ou non, notamment tout téléchargement, copie, reproduction, distribution, transmission, diffusion, adaptation, traduction ou représentation, intégrale ou partielle, du Site Internet ou de l'un des éléments le composant par tout moyen et procédé actuel ou futur, sur tout support actuel ou futur, sans l'autorisation préalable et écrite de l'OMT est interdite et est susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires, notamment mais non exhaustivement au titre de la contrefaçon, de la concurrence déloyale et/ou du parasitisme, sanctionnés par les dispositions applicables en vigueur.

ARTICLE 12 : NULLITÉ

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes CGU ni altérer la validité de ses autres stipulations.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE – LANGUE

Les CGU et les opérations en découlant sont régies par et soumises au droit français.
La langue des présentes CGU est la langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 : LITIGES

13.1. Accès aux tribunaux

Tout litige né de la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation des présentes CGU, et plus généralement des relations de toutes natures entre l'OMT et l'Utilisateur, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun, sauf dispositions légales impératives ou d'ordre public contraires applicables.

13.2. Médiation

L'OMT et l'Utilisateur s'efforceront de résoudre à l'amiable les difficultés éventuelles pouvant survenir dans l'application des présentes conditions.

A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, l'Utilisateur est informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès du service du Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

L'Utilisateur a également la possibilité de saisir le Médiateur européen via la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible au lien ci-après : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show

ARTICLE 15 : INFORMATION PRÉ CONTRACTUELLE OBLIGATOIRE

L'Utilisateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de la commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGU et de toutes les informations listées à l'article L. 111-1 et suivant du Code de la consommation, en particulier :

- Les caractéristiques essentielles du service, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ;
- Le prix du service et des éventuels frais annexes à prévoir ;
- Les modalités de classement et de référencement des offres commerciales proposées sur le Site Internet ;
- Les modalités de paiement ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Partenaire s'engage à exécuter le service ;
- Les informations relatives à l'identité du Partenaire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles;
- La possibilité de recourir à un médiateur en cas de litige.