

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE SÉJOURS À FORFAITS TOURISTIQUES

Service Séjours  
19 Place de l'Hôtel de Ville  
F-67120 MOLSHEIM  
Tel: + 33 (0)3 88 38 12 73  
[groupees@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:groupees@ot-molsheim-mutzig.com)

### PREAMBULE

Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig, organisme de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et membre du réseau Offices de Tourisme de France (OTF), et ses clients.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig et qui forme, avec les présentes conditions générales et particulières de vente.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17 du Code du tourisme**, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**.

#### Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéa 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, sorties, 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 éléments. 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, les sorties 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.211-6.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE**

### **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

- L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig, sis, 19 Place de l'Hôtel de Ville, 67120 Molsheim, est immatriculé auprès d'Atout France sous le numéro IM067120026.
- L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig est couvert par une assurance responsabilité civile auprès de la Compagnie Groupama Grand Est - 21078 DIJON et bénéficie d'une garantie financière auprès de Groupama, 5 Rue du Centre à 93199 Noisy le Grand Cedex.
- En aucun cas, l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

### **ARTICLE 2 : DEFINITIONS**

- Vendeur** désigne l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig, organisme intercommunal de tourisme qui propose à la vente des Prestations touristiques sur sa zone géographique d'intervention, la Communauté de Communes Région de Molsheim-Mutzig
- Client** désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers (ex: bon-cadeau)
- Bénéficiaire** désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur
- Partenaire** désigne les prestataires participants à la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client
- Contrat** désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client
- Séjour** désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 (II) du code du tourisme

**Prestation touristique** désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

**Site** désigne le site internet du Vendeur dont l'url est : [www.ot-molsheim-mutzig.com](http://www.ot-molsheim-mutzig.com)

### **ARTICLE 3 : RESPONSABILITE**

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig qui propose à un Client des prestations est l'unique interlocuteur de ce Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

### **ARTICLE 4 : TARIFS**

Les tarifs indiqués sont donnés en euros, par personne. Ils ont été déterminés en fonction des données connues au 1<sup>er</sup> Janvier 2019. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les offres.

### **ARTICLE 5 : RESERVATION**

Toute réservation n'est effective qu'après confirmation écrite du Client, celui-ci ayant pris connaissance des conditions générales et particulières de vente. Elle doit être accompagnée d'un règlement d'arrhes correspondant à 25% du montant total des prestations.

La vente de prestations simples ou de forfaits fera obligatoirement l'objet d'un Contrat entre l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig et le Client. Ce contrat devra préciser : la description de la prestation ou du produit, sa durée, son prix, la date et le lieu de rendez-vous.

La réservation devient ferme lorsque les arrhes du prix de la prestation et un exemplaire du contrat signé par le Client ont été retournés au Service Séjours avant la date limite figurant sur ledit contrat.

Toute commande en ligne suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles sur les pages du site internet : <https://www.ot-molsheim-mutzig.com/conditions-vente.htm> de l'Office de Tourisme, à l'aide d'un lien hypertexte et donc consultables à tout moment.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

En passant commande, le Client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

### **ARTICLE 6 : REGLEMENT DU SOLDE**

20 jours avant la date d'arrivée, le Client recevra par mail ou courrier de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig la facture globale afin qu'il puisse régler le solde (déduction faite des arrhes versées).

Le Client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, aucun remboursement ne sera effectué.

Toute somme, y compris les arrhes, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit des intérêts de retard équivalents à 3 fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de 40€ due au titre des frais de recouvrement.

### **ARTICLE 7 : INSCRIPTIONS TARDIVES**

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

### **ARTICLE 8 : BONS D'ÉCHANGE**

A l'issue du règlement du solde, l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig adresse au Client les bons d'échange correspondants à chacune des prestations qu'il devra remettre sur place au prestataire. Les bons d'échange sont valables pour la période et les prestations indiquées.

#### **ARTICLE 9 : ARRIVEE**

Le Client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée, ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### **ARTICLE 10 : ANNULATION ET INTERRUPTION DU FAIT DU CLIENT**

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par l'Office de Tourisme, à l'exception des frais de dossier sera la suivante:

- Annulation entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation, il sera retenu 25% du prix de la prestation soit l'équivalent des arrhes versées
- Annulation entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation, il sera retenu 50% du prix de la prestation
- Annulation entre le 7<sup>e</sup> et le 3<sup>e</sup> jour inclus avant le début de la prestation: il sera retenu 75% du prix de la prestation
- Annulation entre 2 jours et le jour d'arrivée avant le début de la prestation, le montant global sera dû.

#### **ARTICLE 11 : INTERRUPTION DE LA PRESTATION**

En cas d'interruption de la prestation par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **ARTICLE 12 : MODIFICATION PAR LE CLIENT D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT**

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait changé, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat.

Le Client ne peut, sauf accord de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncé par le client.

Tout désistement intervenant au plus tard 7 jours francs avant la date du début de la prestation sera pris en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte.

En cas de modification à plus de 30 jours avant le départ, il sera facturé 10€ de frais par dossier séjour et à moins de 30 jours avant le forfait 15 € de frais par dossier sous réserve d'acceptation du prestataire concerné.

#### **ARTICLE 13 : MODIFICATION PAR LE VENDEUR D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT**

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée par le Vendeur

#### **ARTICLE 14 : EMPECHEMENT PAR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE SEJOUR LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT**

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le Client, l'Office de Tourisme sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. S'il ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celui-ci est refusé par le Client pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation intervenue du fait du Client à cette date.

#### **ARTICLE 15 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L221-18 12 du Code de la Consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par le Vendeur.

#### **ARTICLE 16 : RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile.

#### **ARTICLE 17 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les informations recueillies par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion des demandes d'offres de séjours. Le traitement de vos informations est réalisé en toute licéité dans le respect de la relation contractuelle liant les parties.

Ces informations sont à destination exclusive des personnes habilitées de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig.

Dans le cadre de la gestion des demandes d'offres de séjours, les données sont archivées pendant 5 ans à l'issue de la prestation. Les données traitées dans le cadre d'opérations commerciales seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et 3 ans à compter du dernier contact. Les informations purement comptables seront archivées 10 ans, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les faire rectifier, ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité, par mail à [infos@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:infos@ot-molsheim-mutzig.com) ou par courrier au RGPD - Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig - 19 Place de l'Hôtel de Ville - 67120 MOLSHEIM.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

#### **ARTICLE 18 : RECLAMATION ET LITIGES**

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig durant le séjour ou être adressée par pli recommandé dans un délai de 15 jours après la date du séjour. Passé ce délai, l'Office de Tourisme refusera de prendre en considération toute réclamation.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig.