Conditions générales de vente de l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois Billetterie

Article 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois, régie à personnalité morale et autonomie financière

Numéro SIRET : 44400991400011

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM002120002

Garant financier : APST, 15 rue Carnot, 75017 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : SMACL, 141 avenue S. Allende, 79031 Niort cedex 09

Siège social : 27 rue Victor Basch 02100 Saint-Quentin

Adresse postale : 3 rue Emile Zola 02100 Saint-Quentin

Directeur : Cécile ANGLADE

Adresse mail : tourisme@saint-quentin.fr

Téléphone : 03 23 67 05 00

Ci-après dénommé « l'Office de Tourisme » ou « le Vendeur »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de Tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Article 1.3. Définitions

Client : personne ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de Tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens des articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme.

Prestataire : personne physique ou morale qui réalise la prestation définie ci-dessus.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de Tourisme : www.destination-saintquentin.fr

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

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

Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par l'Office de Tourisme. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières mentionnées dans le contrat et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat. Le Client déclare également avoir pris connaissance et accepté avant sa réservation les conditions générales de vente du prestataire réalisant la Prestation.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme. Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Article 4 – Modalités de réservation et paiement du prix

Article 4.1. Modalités de réservation

La réservation des prestations par le Client doit se faire en ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme (www.destination-saintquentin.fr), par téléphone dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine ou à l'accueil de l'Office de Tourisme. Les étapes de réservation en ligne sont les suivantes :

- 1° Visualisation par le Client de la prestation qu'il souhaite acheter avec son prix ou obtention de l'information via un conseiller en séjour de l'Office de Tourisme (en vis-à-vis à l'accueil de l'Office de Tourisme ou par téléphone).
- 2° Le Client clique sur la prestation en question pour en consulter le détail et le descriptif, accompagné d'un calendrier des disponibilités de réservation en temps réel ou obtient les détails de la prestation via un conseiller en séjour de l'Office de Tourisme.
- 3° Le Client choisit la date et l'horaire de la prestation (si plusieurs horaires sont disponibles).
- 4° Le Client sélectionne le nombre de participants (adultes et enfants).
- 5° Il ajoute la prestation sélectionnée à son panier d'achat. A ce stade, le Client peut choisir entre poursuivre la réservation ou continuer ses achats en ajoutant d'autres prestations.
- 6° Le Client accède à un récapitulatif de la commande avant de la confirmer.
- 7° Le Client remplit un formulaire de contact (nom, prénom, mail, téléphone) et procède au paiement sécurisé par l'un de moyens de paiement qu'il aura choisi. Une fois la commande et le paiement enregistré, le Client reçoit une confirmation de son paiement et de sa commande par mail.

Article 4.2. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne. Le prix comprend les éléments indiqués au contrat, il inclut les frais de réservation en ligne.

Article 4.3. Modalités de paiement

Le Client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat. L'Office de Tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme. Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes (liste non exhaustive), selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express),
- b. en espèces, en chèque et en chèque vacances si la vente a lieu à l'accueil de l'Office de Tourisme.

Article 5 – Début et contenu des prestations

Les billets pouvant être commandés sur le site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le site, l'acheteur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable. Les prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées (il est conseillé au participant de se présenter 15 minutes avant le début de l'activité). Le lieu est précisé pour chaque prestation. La durée de la prestation peut varier légèrement, en fonction notamment, lors des visites guidées, du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le partenaire. Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 6 – Billets

Les billets, reçus par l'acheteur sur l'adresse mail donnée lors de l'achat imprimés ou sur smartphone, sont uniquement valables pour la prestation réservée, et à la date et l'heure précisées. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la prestation. L'accès à la prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement. Lors du contrôle à l'entrée de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. 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). En accord avec le prestataire et l'Office de Tourisme, l'acheteur peut présenter son billet sous format numérique sur son smartphone pour accéder à l'activité. Ce document numérique justifie la réservation de l'activité par l'acheteur.

Article 7 – Respect des règles

Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique. Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour. Dans les espaces naturels sensibles, les participants devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de circulation, d'hygiène et de sécurité et suivre

les conseils du guide. L'Office de Tourisme et le prestataire se réservent le droit d'exclure un participant ne se conformant pas aux règles précitées ou qui perturberait l'exécution de la prestation.

Article 8 – Révision du prix

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Article 9 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. L'Office de Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 10 – Modification du contrat

Article 10.1. Modification à l'initiative de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Si l'Office de Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement. L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

Article 11 – Annulation et remboursement

Article 11.1. Annulation par le Client

Absence de droit de rétractation : conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ou d'accès à des activités ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation d'un spectacle. La demande de remboursement du paiement des manifestations ou activités annulées s'effectue directement auprès de l'OTC. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit billet. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Les événements ou activités se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. L'OTC ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable.

Article 11.2. Annulation par l'Office de Tourisme ou le Prestataire

L'Office de Tourisme (ou le Prestataire) a la possibilité de résilier la prestation à tout moment, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie aux Clients concernés la décision par courriel ou par téléphone dans les meilleurs délais. Il pourra être procédé au remboursement de la Prestation (sans frais de dédommagement) aux Clients.

Article 12 – Garantie légale de conformité

Article 12.1. Principe

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

Article 12.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité. La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 12.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, [civilité], date de naissance, adresse postale principale, adresse mail, numéro de téléphone, [composition de la famille], particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, aucune prestation ne pourra être réalisée. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti. Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations,
- Formalisation de la relation contractuelle,
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de Tourisme,
- Gestion des contrats et réservation,
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés,
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

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

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus tard pendant une durée de cinq ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas. L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. Chaque client possède un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition permanent aux données personnelles le concernant. Pour faire usage de ce droit, il lui suffit de contacter le DPO : contact@solutionscitoyennes.com en indiquant son nom, prénom et adresse.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'Office de Tourisme, 3 rue Emile Zola 02100 Saint-Quentin ou un mail à l'adresse suivante : tourisme@saint-quentin.fr en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 14 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en 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 15 – Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme. La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés. Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Nous ne proposons pas d'assurance obligatoire, ni facultative.

Article 16 – Responsabilité de l'Office de Tourisme

Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

Hors vente de ses produits boutique, l'Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques réalisées par des prestataires et contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité de l'Office de Tourisme

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

Article 17 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

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

Article 18 – Aide au voyageur

L'Office de Tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de Tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce. L'Office de Tourisme sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Article 19 – Accessibilité

Certaines prestations, ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment certaines prestations d'itinérances (location de vélo, balades en mobylettes), les balades en train (chemin de fer touristique) et les balades en bacoves.

Article 20 – Règlement des litiges

Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 20.2. Médiation

Le Client peut adresser toute réclamation par courrier à l'Office de Tourisme ou par mail à l'adresse suivante : tourisme@saint-quentin.fr. Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'Office de Tourisme au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 20.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du

21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 20.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'Office de Tourisme ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.