

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Article 1.1. DESIGNATION DU VENDEUR

#### EPIC QUAI CYRANO

Forme juridique : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, actif au 1.04.2024

N° SIRET : 984 303 834 00019 12 - APE : 7990 Z - N° TVA intracommunautaire : FR 72984303834

Organisme Local de Tourisme autorisé par Atout France : IM024240002

Garantie Financière : Groupama Crédit-Assurance : 30 000 €

Siège Social : 1, Rue des Récollets – 24100 BERGERAC

### Article 1.2. OBJET

Les présentes conditions générales et particulières ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Quai Cyrano 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 physique 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 Quai Cyrano dans le cadre des présentes conditions générales et particulières de vente.

Prestation : service de voyage, forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

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.

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 suivant l'usage prévu des informations délivrées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Groupes : un groupe est un ensemble constitué d'au moins 10 à 15 participants (selon prestations), se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée.

## Article 2. CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

### 2.1. Généralités

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : visites guidées, dégustations et commentées, circuits et séjours touristiques, événements culturels, sportifs, loisirs et de spectacles à destination des groupes – ainsi que tout autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme.

Les propositions commerciales sont détaillées chaque année dans un catalogue édité spécifiquement à cette fin.

Elles s'appliquent pour toutes les ventes, par tous les circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat immédiat 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.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

### 2.2. Champ d'application pour le bâtiment Quai Cyrano Bergerac

- **Formule minimale d'accès aux prestations de Quai Cyrano**

Toute prestation de commercialisation entre le Client et Quai Cyrano fera l'objet d'une contractualisation minimum dite « formule d'accès ».

Cette formule d'accès sera remplacée à loisirs par une autre formule supérieure correspondant davantage aux demandes du Client.

- **Périodicité de commercialisation des prestations dans Quai Cyrano**

Les commercialisations s'entendent pendant et en dehors des jours et heures d'ouverture du site Quai Cyrano, suivant les demandes du Client et les disponibilités des espaces du bâtiment.

Cependant, sont exclues des privatisations totales ou partielles d'espaces les périodes suivantes :

- Mois de juillet
- Mois d'août, en raison de la forte affluence de touristes français et étrangers dans le site.

Sont exclues des privatisations partielles d'espace les périodes suivantes :

- Mois de mai
- Mois de juin
- Mois de septembre

Durant cette période, seules les privatisations totales du 1<sup>er</sup> étage dit espace vin (maison des vins, cloître et terrasse) sont rendues accessibles, en raison du nombre de demandes d'occupations croissantes annuel.

- **Respect et usages des biens consommables à Quai Cyrano**

Quai Cyrano est un office de tourisme dont le statut englobe des missions de valorisation des produits du terroir. Dans ce cadre, Quai Cyrano présente notamment des produits consommables tels que les vins de Bergerac et Duras, des spécialités culinaires du Sud-ouest salées et sucrées.

De manière à respecter le statut et cahier des charges des produits toutes les prestations commerciales commercialisées dans l'enceinte du site incluront un ou plusieurs de ces produits référencés au catalogue de vente. Dans ce sens, aucune denrée apportée par le Client ne pourra être incluse dans la contractualisation de prestation.

- **Respect des normes sécurité et incendie**

Quai Cyrano décline toute responsabilité en cas de vol, de destruction d'aménagement ou d'appareil qui seraient apportés dans l'enceinte du site durant la prestation en plus des éléments listés dans les documents de contractualisation (ou en dehors des éléments expressément cités dans le devis).

Quai Cyrano décline toute responsabilité en cas d'usages extérieurs (ou non réglementaires / d'activités extérieures / autres que celles prévues / exposées dans le présent contrat) aux conditions de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ici ERP de 4ème catégorie).

Le Client fera son affaire des dommages causés aux biens et aux personnes en cas d'utilisation du site en dehors des conditions d'ouverture et d'usage du bâtiment telles que délivrées par l'autorisation d'ouverture au public du 5 juillet 2024 - Commune de Bergerac -arrêté N°AG2024-11-61).

### **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 présentes 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.

Afin de garantir un suivi efficace des dossiers et de préserver la qualité de nos prestations, les trois premières demandes de modification du programme, des prestations ou des éléments de réservation sont incluses dans le cadre de notre accompagnement.

### **Article 4. PRIX**

#### **4.1. PRIX DÉFINITIF ET TAXES ADDITIONNELLES**

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le prix ne comprend pas d'assurance.

Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le devis et/ou contrat, le transport, l'accompagnement entre les sites, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Quai Cyrano ne peut être tenu responsable, le supplément chambre individuelle si le forfait inclut une prestation hôtelière.

#### **4.2. MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le Client garantit à Quai Cyrano qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

Quai Cyrano 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.

Quai Cyrano 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 prix est payable selon l'échéancier figurant sur le contrat avec un acompte de 30 % à la signature du contrat.

#### **4.3. FACTURATION**

La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client ou d'une réservation de dernière minute, est envoyée au client à confirmation de l'effectif annoncé 7 jours minimum avant la date de la prestation par retour de mail.

En cas d'effectif inférieur, l'effectif restera modifiable jusqu'à 4 jours avant la prestation pour les prestations réalisées par Quai Cyrano et les journées- découvertes.

En revanche, pour les séjours – découvertes, aucune modification ne sera prise en compte à compter de J-7. Passé ces délais, aucun réajustement ne pourra être fait. A l'inverse, en cas d'effectif supérieur et sous réserve d'accord préalable de Quai Cyrano 7 jours avant la prestation, la facture en tiendra compte.

#### **4.4. RETARD POSSIBLE DE RÈGLEMENT**

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demi le taux légal.

Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance, jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

#### **4.5. RÉVISION DU PRIX**

Quai Cyrano s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2. Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques.

#### **Article 5. ASSURANCE**

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne. Il s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Aucune assurance multirisque ou annulation n'est comprise dans le prix des prestations.

Le client doit vérifier ses garanties auprès de l'assureur de son choix. Il lui appartiendra de le contacter directement en cas de sinistre afin de déclencher la procédure adaptée.

## Article 6. RÉSERVATION

Les réservations sont prises en compte du lundi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 18h : elles peuvent être effectuées par téléphone, mail ou rendez-vous sur le site.

### 1 - Pour les prestations réalisées par nos soins :

Etape 1 : le Client fait part de sa demande au service réceptif de Quai Cyrano.

Etape 2 : le service réceptif réalise et présente un devis/contrat au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

Etape 3 : pour confirmer la commande, le Client retourne le devis/contrat signé et envoie un acompte de 30% du montant total.

Etape 4 : en retour, le service réceptif envoie au Client un accusé de réception d'acompte et demande un effectif définitif à J-7 par retour de mail.

Etape 5 : à confirmation de l'effectif définitif, le service réceptif envoie au client par retour de mail un / des bon(s) d'échange avec l'effectif définitif, le/les jour(s) et horaire(s), le nom et portable du référent du groupe le jour J et le détail de la/des prestation (s) réservée(s).

Etape 6 : la facture est transmise au client post prestation par retour de mail selon l'effectif définitif confirmé à J-7 (effectif modifiable jusqu'à j-4).

### 2 - Pour les prestations de journées /séjours faisant appel à des prestataires extérieurs :

Etape 1 : le Client fait part de sa demande au service réceptif de Quai Cyrano.

Etape 2 : le service réceptif réalise et présente un programme - devis au Client. Ce programme -devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées.

Etape 3 : pour confirmer la commande, le Client valide le programme-devis signé par retour de mail avec la mention « bon pour accord ».

Etape 4 : en retour, le service réceptif envoie au Client un contrat de réservation avec les conditions générales et particulières de vente. Le contrat précise : l'intitulé de la prestation noté sur le devis, la langue éventuelle, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, la base de participants ainsi que le montant de l'acompte à verser (30% du montant total).

Etape 5 : le Client signe le contrat et envoie l'acompte demandé (30% du montant total) ou le règlement complet de la prestation dans le cadre d'une réservation de dernière minute. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive.

**Après signature du contrat, le Service Réceptif de Quai Cyrano devient l'unique interlocuteur du client pour l'ensemble des prestations réservées. À ce titre, le Service Réceptif assure la coordination et fait le lien direct entre le client et les différents prestataires.**

**Afin de garantir le bon déroulement des prestations et une gestion optimale des demandes, le client s'engage à adresser toute sollicitation, modification ou demande d'information exclusivement au Service Réceptif de Quai Cyrano.**

**Toute prise de contact directe avec les prestataires sans validation préalable du Service Réceptif pourra entraîner des erreurs d'exécution ou des surcoûts, dont le Service Réceptif ne saurait être tenu responsable.**

Etape 6 : en retour, le service réceptif envoie au Client un accusé de réception d'acompte et demande un effectif définitif à J-7 par retour de mail.

Etape 7 : à confirmation de l'effectif définitif par le client, le service réceptif lui envoie par retour de mail :

- Les bons d'échange à remettre à chaque prestataire au programme. Ces bons d'échanges mentionnent au minimum le nom du groupe et de son responsable, le numéro de portable du responsable du groupe, l'effectif définitif annoncé, le jour et l'heure de la/des prestation(s), le nom et contact de chaque prestataire, la/les prestation(s) réservée(s).
- La facture de solde est établie selon l'effectif définitif annoncé à j-7 (sauf modification entre J-7 et J-4 pour les prestations proposées par Quai Cyrano et les journées-découvertes).

## **Article 7. 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. Quai Cyrano 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 8. MODIFICATION DU CONTRAT PAR QUAI CYRANO**

Le service réceptif de Quai Cyrano 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 le service réceptif est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, ou, s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il devra informer le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable des informations suivantes :

- 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 qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- S'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 bénéficiera d'une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, le service réceptif de Quai Cyrano remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours (14) après la résiliation du contrat.

## Article 9. RÉSILIATION DU CONTRAT

### 9.1. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Afin que cette résiliation corresponde aux conditions générales de vente, le service réceptif de Quai Cyrano doit être informé dans un premier temps par téléphone au 05 53 57 03 11 puis par mail avec accusé de réception à [reservation@quai-cyrano.com](mailto:reservation@quai-cyrano.com) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à Quai Cyrano – 1, Rue des Récollets – 24100 Bergerac.

La résiliation du contrat par le client entraîne la retenue des frais de résiliation selon la date de réception du courrier de résiliation par Quai Cyrano et suivant les mentions décrites ci-après :

Pour toute résiliation du contrat à partir de 30 jours avant la/les prestation(s), l'acompte versé sera conservé par Quai Cyrano.

En outre, des retenues seront effectuées selon l'échéancier ci-dessous :

Dans le cadre des prestations réalisées par Quai Cyrano ou de journées - découvertes :

- A plus de 30 jours des prestations : 10% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour : 30% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> : 50% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 7<sup>ème</sup> et le 4<sup>ème</sup> jour : 75% TTC du montant total de la prestation
- Moins de 4 jours ou en cas de non-présentation le jour J : 100% TTC du montant total de la prestation.

Dans le cadre de séjours -découvertes :

- A plus de 30 jours des prestations : 30% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour : 50% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> : 75% TTC du montant total de la prestation
- Entre le 7<sup>ème</sup> jour et le jour J : 100% TTC du montant total de la prestation

Cependant, ces frais de résiliation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat (par exemple : arrêté de mise en Péril, arrêté Préfectoral lié à des conditions climatiques extrêmes). Dans ce cas, Quai Cyrano procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

### 9.2. RÉSILIATION DU CONTRAT PAR QUAI CYRANO

Le service réceptif de Quai Cyrano a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation pour des raisons liées à des nécessités de service. Dans ce cas, Quai Cyrano procèdera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client. Ce remboursement interviendra au plus tard dans les quinze jours suivant la résiliation du contrat.

## Article 10. CESSION DU CONTRAT

### 10.1. POSSIBILITÉ POUR LE CLIENT DE CÉDER SON CONTRAT

Le Client a la possibilité de 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.

## 10.2. PRÉAVIS DE CESSION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer le service réceptif de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard quinze (15) jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

## 10.3. SOLIDARITÉ DU CÉDANT ET DU CESSIONNAIRE

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## Article 11. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

### 11.1. PRINCIPE

Quai Cyrano est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur dispose, à ce titre, de 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. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies :

[www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

### 11.2. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le Client doit communiquer à Quai Cyrano 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 sans retard excessif de la part du Client. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition par le service réceptif d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie de Quai Cyrano est limitée au remboursement des services effectivement payés par

le Client consommateur ou non professionnel et du service réceptif ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

### 11.3. COORDONNÉES UTILES

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement le service réceptif de Quai Cyrano aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui, de solliciter une aide quelconque ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## Article 12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 12.1. DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, Quai Cyrano met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, le service réceptif collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse mail, pays de résidence, nationalité.

### 12.2. USAGES DES DONNEES

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Quai Cyrano. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de l'Office de Tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. 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. Seuls les noms – prénoms et, numéros de téléphone sont transmis.
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle, évaluation de sa satisfaction (questionnaire de satisfaction)

### 12.3. PERSONNES AUTORISÉES À ACCÉDER AUX DONNÉES COLLECTÉES

Tous les salariés de Quai Cyrano ainsi que ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Quai Cyrano participant à la réalisation des prestations, sont autorisés à accéder aux données collectées dans le respect de la réglementation en vigueur,

### 12.4. 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 pendant 5 ans.

## 12.5. 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 Quai Cyrano – 1, Rue des Récollets – 24100 Bergerac, 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>).

## 12.6. MODIFICATION DE LA CLAUSE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES

Quai Cyrano 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, Quai Cyrano 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. RESPONSABILITÉ DE QUAI CYRANO

### 13.1. RESPONSABILITÉ DE PLEIN DROIT

Quai Cyrano est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. Quai Cyrano 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, 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.

### 13.2. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DE QUAI CYRANO

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

## Article 14. VISITES GUIDÉES

Les prestations guidées sont assurées par des guides de Quai Cyrano. Les langues étrangères pratiquées sont : l'anglais, l'allemand et l'espagnol dans la mesure de nos disponibilités. Le client doit se présenter au jour, heure et lieu précisés sur le contrat et bon d'échange transmis par le service réceptif.

Tout retard et tout dépassement de visite sur l'horaire prévu, supérieur à 30 minutes, seront facturés sur la base de 50€ l'heure. En cas de refus, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation.

En cas de vigilance canicule ou intempéries, Quai Cyrano se donne le droit d'annuler ou reporter la prestation pour la sécurité des bénéficiaires.

## **Article 15. AIDE AU VOYAGEUR**

Quai Cyrano est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, son service réceptif apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

## **Article 16. ENFANTS MINEURS**

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

## **Article 17. RÈGLEMENT DES LITIGES**

### **17.1. LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à Quai Cyrano pour obtenir une solution amiable.

### **17.2. MÉDIATION**

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 : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS ou sur le site Internet [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### **7.3. JURIDICTION COMPÉTENTE**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **17.4. NON RENONCIATION**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

**Article 18. PRESTATIONS DE VOYAGES SUPPLEMENTAIRES**

Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès du service réceptif de Quai Cyrano, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour figurant dans toute communication ou publication éditée par Quai Cyrano, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Quai Cyrano après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous ne bénéficierez pas des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Le service réceptif de Quai Cyrano ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre service réceptif, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Quai Cyrano dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné. Quai Cyrano a souscrit une garantie financière auprès de Groupama Crédit-Assurance.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que le service réceptif de Quai Cyrano, qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LES**

ID : 024-984303834-20260617-2026\_04\_06\_ANX-DE

Les conditions particulières de vente définies ci-après s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations vendues par le service réceptif de Quai Cyrano. L'acceptation, par le Client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux présentes Conditions Particulières de Vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le site internet de l'Office de Tourisme et jointes à tout contrat de réservation.

**Article 1. ACCESSIBILITÉ DES VISITES**

Les visites guidées comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées. Le client doit donc préciser la composante du groupe et ses capacités.

**Article 2 : RESTAURATION**

Le choix des plats est commun à l'ensemble du groupe et doit être déterminé à l'avance, au plus tard 10 jours avant la venue du groupe. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux indiqués dans le contrat et sur le bon d'échange. Tout supplément ou personne supplémentaire non mentionné sur le bon d'échange sera à régler directement le jour J au restaurateur.

**Article 3. EFFECTIF DES GROUPES**

Le contrat est établi pour une base de participants.  
L'effectif définitif est à confirmer par le client à j-7.

Dans le cadre des prestations réalisées par Quai Cyrano et de journées - découvertes, cet effectif reste modifiable jusqu'à j-4. Il servira de base pour la facturation.

Dans le cadre de séjours-découvertes, l'effectif sera non modifiable à partir de J-7.

Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis au service réceptif de Quai Cyrano) ou demander un supplément.

**Article 4. ACTIVITÉS SPORTIVES ET DE LOISIRS**

1° Les participants devront être équipés de bonnes chaussures de marche ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

2° Pour les activités vélo, le port du casque (fourni) est obligatoire.

3° Pour les activités nautiques (canoë, kayak...) le port du casque est obligatoire ainsi que des chaussures fermées. Le client devra aussi justifier auprès du prestataire de sa capacité à savoir nager 25 mètres et à s'immerger ou à fournir un des certificats mentionnés à l'article A. 322-3-3 du code des sports".

4° Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du prestataire qui encadre la prestation.

5° Le prestataire se réserve le droit d'écarter à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due.

**Article 5. REMARQUES**

- En cas d'interruption par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement
- En cas de retard du client sur l'horaire du rdv précisé, ce dernier devra contacter Quai Cyrano au numéro transmis sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre du retard resteront dues.
- Quai Cyrano ne pourra être tenu responsable des oublis, pertes ou détériorations des biens personnels ou véhicules.

EPIC Quai Cyrano - 1 rue des récollets 24100 Bergerac - Tel 05.53.57.03.11 – [reservation@quai-cyrano.com](mailto:reservation@quai-cyrano.com)

Compte bancaire Trésor public – Caution Financière : 30 000 € auprès Groupama Assurance-Crédit

RC: Groupama N°05858240 / 2 Avenue de Limoges 79044 NIORT Cedex 9 Organisme Local de Tourisme autorisé par Atout France : IM024240002