

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE 2025 OFFICE DE TOURISME PERPIGNAN CENTRE DU MONDE

Sommaire



Conditions Générales de vente en ligne Page 2 à 6

Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde



Conditions Générales de vente Page 7 à 9

Pour le Festival Musique Sacrée Perpignan

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTERE PERSONNEL DE L'OFFICE DE TOURISME PERPIGNAN CENTRE DU MONDE



Politique de confidentialité Page 10 à 13

& protection des données personnelles

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

De l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde

Présentation de l'organisme vendeur et obligations

La dénomination sociale de l'organisme vendeur est « Perpignan Rayonnement - Office de Tourisme Municipal ». Son siège social est situé à l'adresse de l'Hôtel de ville, sis Place de La Loge à Perpignan (66000).

Le nom commercial de l'organisme vendeur est « **Office de Tourisme Perpignan Centre Du Monde** »

Tel : +33 (0)4 68 66 30 30.

Mail : contact-office@perpignan.fr ; N° Siret : 922 917 612 00017 – Code APE/NAF : 7990Z.

Responsabilité Civile Professionnelle : AXA FRANCE IARD, 313 Terrasses de l'arche, 92727 Nanterre Cedex.

L'Office de Tourisme est immatriculé au registre des opérateurs de voyages sous le numéro **IM066230003** et détient une garantie financière auprès de l'**APST** (87-89 rue La Boétie - 75008 Paris).

Il est assujéti à la TVA sur certaines de ses activités commerciales.

L'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent aux contrats conclus entre le « Client » (ou « l'acheteur ») et l'Office de Tourisme Municipal Perpignan Rayonnement (ou « le vendeur »).

L'acheteur ne peut procéder à un achat auprès du vendeur ou directement sur son site internet que s'il est majeur ou habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'acheteur sera financièrement responsable de toutes ses utilisations dudit site internet.

Les prestations vendues en ligne sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur pour tout achat.

Les prix annoncés sur le site internet <https://boutique.perpignantourisme.com> sont en euros (TTC) par activité et par personne. L'Office de Tourisme est assujéti à la TVA sur les ventes de visites guidées.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur propose, notamment à distance sur son site internet, diverses prestations touristiques.

En conséquence, toute commande de l'acheteur implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément consenties par écrit par le vendeur.

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1^{er} mars 2023. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur son site. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie a été remise à l'acheteur en accompagnement du courrier de confirmation de sa commande.

La nullité d'une clause des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'intégralité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Les photos présentes sur le site internet et les brochures du vendeur n'ont aucune valeur contractuelle.

Article 2 – Responsabilité

Le vendeur ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CGV, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par l'acheteur, ou du fait de tout tiers étranger à la fourniture des prestations.

En aucun cas le vendeur ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Les programmes du vendeur dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, le vendeur ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable de la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

L'acheteur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Il appartient à l'acheteur de vérifier que les informations fournies lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de la réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où il ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, il doit informer immédiatement le vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

Article 3 - Réservation en ligne

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « Ajouter au panier », l'acheteur peut alors « voir le contenu du panier » ou « continuer ses achats ». S'il désire visualiser son panier, l'acheteur est alors invité à « poursuivre sa commande » puis à s'identifier. Il devra ensuite accepter les Conditions Générales de Vente. Un nouvel écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. L'acheteur est alors invité à payer.

Si l'acheteur 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 du vendeur (par téléphone, mail ou messenger).

Le contrat (entre l'acheteur et le vendeur) devient ferme et définitif lorsque l'acheteur a procédé au paiement de sa commande sur le site. L'acheteur reconnaît ainsi explicitement avoir obtenu toutes les informations nécessaires sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

L'acceptation de l'acheteur ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application de l'article 10 des présentes CGV.

L'acheteur se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et donc de ne pas confirmer une commande ou réservation pour quelque raison que ce soit.

Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du contrat avec le vendeur.

Article 4 - Confirmation de la réservation en ligne et émission du Billet

Dès la validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes CGV, l'acheteur recevra par écrit électronique une confirmation de réservation incluant le(s) Billet(s), la facture et les CGV. Le(s) billet(s) indiquent les éléments essentiels de la réservation en ligne et notamment le prix, le calendrier et les modalités de paiement du prix.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, l'acheteur doit prévenir le vendeur dont l'adresse et le téléphone figurent sur le Billet. Aucun remboursement ne pourra être demandé par l'acheteur en cas de retard.

Le billet est un titre permettant d'obtenir des prestations ou des services. L'acheteur devra remettre celui-ci au vendeur ou aux partenaires du vendeur (cf. article 15).

Lutte contre la fraude

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, le vendeur se réserve le droit, suite à toute commande passée sur le site, de demander à l'Acheteur toute pièce justificative afin de pouvoir valider sa commande.

Dans ce cas, l'Acheteur recevra un courrier électronique dans les 4 jours ouvrés l'informant que sa commande fait l'objet d'une vérification et sera alors invité à fournir les pièces justificatives nécessaires à la validation.

L'absence de réponse de l'Acheteur à une demande de ce type dans un délai de 4 jours ouvrés suivant la demande formulée par le vendeur entraînera automatiquement l'annulation de la commande concernée, et ce sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Article 5 – Conditions de participation

Les enfants mineurs sont entièrement sous la responsabilité de leurs parents (sauf précision contraire stipulée dans le descriptif de la visite).

La réservation par internet ne donne pas la priorité de passage au moment de l'arrivée sur le lieu de départ de la visite ou de la balade. Elle ne dispense pas du temps d'attente.

Article 6 - Prix de la prestation ou du produit de la boutique

Les prix des prestations ou des produits figurant sur le site internet du vendeur s'entendent toutes taxes comprises en euros.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations ou produits, et ce notamment au regard d'éventuelles taxes nouvelles sur les prestations proposées.

En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de signature du contrat.

Article 7 - Modalités de règlement et sécurisation des paiements

Le paiement en ligne des prestations commandées s'effectue par Carte bancaire grâce au système sécurisé PayZen (*Powered by Lyra*).

Les transactions bancaires sont assurées par le système PAYZEN <https://www.payzen.eu/> et sont effectuées moyennant un système sécurisé et chiffré SSL, assurant la protection et la confidentialité des données bancaires. La réalisation des opérations de paiement est assurée par la société Lyra Network certifié PCI DSS. Cette norme est un standard de sécurité internationale dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données et des transactions. Aucune coordonnée bancaire ne transite sur le serveur de l'Office de Tourisme Municipal Perpignan Rayonnement.

En cas de problème avec le paiement, l'acheteur vérifie la validité ainsi que le plafond autorisé de sa carte de paiement.

Pour les personnes souhaitant réserver une prestation directement dans les locaux de l'office de tourisme (à l'Office de Tourisme Municipal, Place de la Loge, 66000 Perpignan), le paiement des prestations pourra s'effectuer par carte bancaire ou espèces dans la limite des places disponibles.

Article 8 - Durée de la prestation

L'acheteur signataire du contrat ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 9 - Annulation du fait de l'acheteur

Dans le cas d'annulation par le client avant son arrivée, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Les billets ne sont ni repris, ni échangés ni remboursés.

En cas de non-présentation de l'acheteur à l'horaire prévu de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de non-participation totale ou partielle à la prestation, du fait de l'acheteur, en raison d'un cas de force majeure (décès – maladie), le vendeur sera en mesure d'échanger le billet pour une prestation d'un montant équivalent, sous conditions :

- sous réserve de présentation d'un justificatif (relatif au cas de force majeure)
- sous réserve d'avoir prévenu le vendeur avant la prestation
- sous réserve de disponibilité de la prestation de remplacement

Le vendeur se réserve le droit d'étudier la demande de remboursement dans le cas précis d'une force majeure ; le vendeur confirmera alors à l'acheteur la prise en compte ou non de cette demande.

Article 10 - Annulation du fait du vendeur

En cas d'évènements exceptionnels, cas de force majeure, d'évènements imprévisibles où pour assurer la sécurité des participants, le vendeur se réserve la possibilité d'annuler l'activité/visite/animation. Dans ce cas, le vendeur propose à ses clients **un Avoir pour faire valoir une prestation de service de valeur équivalente à une date ultérieure**, ou **un Avoir pour faire valoir un remboursement**.

Dans le cas d'un manque de participants à une activité/visite/animation qui ne permettrait pas d'assurer le maintien de la prestation, le vendeur se réserve la possibilité d'annuler l'activité/visite/animation. Dans ce cas, le vendeur propose à ses clients **un Avoir pour faire valoir une prestation de service de valeur équivalente à une date ultérieure**, ou **un Avoir pour faire valoir un remboursement**.

Dans le cas où le client serait contraint, suivant les raisons évoquées précédemment dans ce même article, de demander un Avoir, il devra rapporter son billet initial en billetterie.

S'il souhaite faire valoir un Remboursement, celui-ci sera effectué par virement bancaire par le Régisseur de l'Office de Tourisme Municipal, sur présentation du Billet initial et d'un RIB/IBAN (au même nom que celui inscrit sur le billet).

Article 11 - Protection des Données à Caractère Personnel

Cf. <https://www.perpignantourisme.com/politique-confidentialite>

Article 12 - Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles

Les présentes CGV et les contrats conclus entre l'acheteur et le vendeur sont régis par la loi française y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

Article 13 - Réclamations – Règlement des litiges

Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

Toute contestation ou réclamation ne pourra être prise en considération que si elle est formulée par écrit et adressée par pli recommandé au vendeur dans un délai de 8 jours maximum après la date de la prestation. Le vendeur s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 14 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-21-8 3° et 12° du Code de la consommation, les prestations de services (d'hébergement, de restauration, d'activité de loisirs ou culturelles) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Articles 15 – Mesures sanitaires

Le vendeur requiert de la part de l'acheteur qu'il se conforme aux consignes sanitaires départementales/régionales ou gouvernementales en vigueur en date de la prestation achetée.

Article 16 - Conditions générales et particulières de vente en ligne des partenaires de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde <https://boutique.perpignantourisme.com>

L'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde vend aussi des prestations de services/visites/spectacles produites par d'autres prestataires (institutionnels ou prestataires touristiques - ci-après dénommés le ou les partenaire(s) de l'office de tourisme).

Dans ce cadre, ce sont les conditions générales et particulières de vente indiquées et garanties par le ou les partenaire(s) de l'office de tourisme qui s'appliquent aux contrats conclus entre le client et l'Office de Tourisme Municipal Perpignan Rayonnement.

Tout acte d'achat et/ou de réservation sur <https://boutique.perpignantourisme.com> signifie donc l'acceptation des conditions de vente et d'annulation du (ou des) partenaire(s) de l'Office de Tourisme.

Cependant, en l'absence de précisions sur les conditions générales ou particulières de vente du partenaire, ce sont les présentes CGV de l'Office de Tourisme Municipal Perpignan Rayonnement qui s'appliquent.

Lors de toute réservation en ligne sur le site internet <https://boutique.perpignantourisme.com>, il est de la responsabilité du client de lire et d'approuver les conditions générales et/ou particulières de vente du (ou des) partenaire(s), ainsi présentées à la suite des présentes conditions générales de vente de l'Office de Tourisme Municipal Perpignan Rayonnement.

Office de Tourisme Municipal - Perpignan Rayonnement

Siège administratif : Hôtel de Ville - Place de la Loge - 66000 Perpignan

www.perpignantourisme.com <https://boutique.perpignantourisme.com>

Tel. +33 (0)4 68 66 30 30

contact-office@perpignan.fr

RC Pro AXA FRANCE IARD, 313 Terrasses de l'arche, 92727 Nanterre Cedex

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM066230003

Garantie financière auprès de l'APST (87-89 rue La Boétie - 75008 Paris).



CONDITIONS GENERALES DE VENTE Festival Musique Sacrée Perpignan

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales régissent exclusivement les réservations et ventes de billets du Festival de Musique Sacrée, et ces prestations ne se confondent pas avec les règlements intérieurs des lieux dans lesquels les spectacles se déroulent. L'achat de billets implique l'acceptation expresse et sans réserve par l'acheteur et le détenteur, de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes.

1 CONDITIONS DE VENTE

1. Moyens de paiement :

- Les moyens de paiement suivants sont acceptés : cartes bancaires et espèces.
- À l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde, la billetterie est ouverte du lundi au samedi de 10 h à 13 h et de 14 h à 17 h ; et les jours de concert, la billetterie sera ouverte du lundi au samedi de 10 h à 12 h.
- La vente en ligne : <https://boutique.perpignantourisme.com/> sur le site internet de Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde.
- Les soirs de concerts à l'église des Dominicains, la billetterie est ouverte au Couvent des Dominicains une heure trente avant le début de la représentation.

2. Réservations :

- **Les places réservées et non réglées dans les 6 jours à compter de la date de réservation seront remises à la vente.**
- **Si la commande a lieu dans les 7 jours précédents le jour du concert, les billets seront à retirer à l'Office de Tourisme de Perpignan.**
- **Les billets délivrés ne sont ni repris, ni échangés. En cas de perte ou de vol d'un billet. L'édition de duplicata se fait sur le lieu de la représentation uniquement, une heure trente avant le début de la représentation et sur présentation d'une pièce d'identité.**

3. Sécurisation des paiements :

- **Les paiements électroniques effectués dans le cadre des transactions réalisées sur la billetterie en ligne de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde sont sécurisés. Les transactions bancaires sont assurées par le système PAYZEN <https://www.payzen.eu/> et sont effectuées moyennant un système sécurisé et chiffré SSL, assurant la protection et la confidentialité des données bancaires. La réalisation des opérations de paiement est assurée par la société Lyra Network certifié PCI DSS. Cette norme est un standard de sécurité internationale dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données et des transactions. Aucune coordonnée bancaire ne transite sur le serveur de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde.**
- **En cas de problème avec le paiement, il est conseillé de vérifier la validité ainsi que le plafond autorisé de la carte de paiement.**

4. Réductions :

- *Pour faire valoir une réduction au moment de l'achat auprès de l'Office de Tourisme de Perpignan et de la billetterie les soirs de concert, l'acheteur devra présenter un justificatif correspondant. Il devra également le présenter à l'entrée de la représentation.*
- *Si l'achat du billet a eu lieu en ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde <https://boutique.perpignantourisme.com/>, l'acheteur devra se munir du justificatif correspondant et le présenter à l'entrée de la représentation.*

2 MODIFICATION, INTERRUPTION OU ANNULATION D'UN SPECTACLE

1. Modification ou interruption :

- *Les modifications de programme ou de la distribution, ainsi que l'interruption de la représentation au-delà de la 45e minute, ne pourront donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou échange.*
- *Les billets resteront valables en cas de modification de la date, du lieu ou de l'horaire de la représentation.*

2. Annulation :

- *En cas d'annulation d'une représentation par le Festival de Musique Sacrée, le remboursement, se fera uniquement sur demande avec présentation du/des billets et d'un RIB/IBAN au même nom que celui figurant sur le/les billets, auprès de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde.*
- *L'organisateur se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou de force majeure l'y contraignaient tels que notamment intempéries, incendies, pandémie, maladie d'un interprète, grève, incendie, dégâts des eaux, etc... Dans ces cas, une autre date sera proposée et à défaut, le billet sera remboursé.*

3. Force majeure :

- *La responsabilité du festival de Musique Sacrée ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.*
- *L'une des représentations programmées dont la survenance rend impossible, impraticable ou dangereuse l'exécution des obligations (à l'exception des obligations de paiement) en vertu de la convention et/ou du festival. Un cas de force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible tels qu'un accident inévitable, un incendie, une grève ou un autre conflit du travail, une guerre ou une menace de guerre, un acte ou une menace de terrorisme, une émeute ou un mouvement populaire, une urgence nationale, une loi, une règle, un ordre ou une action d'un gouvernement ou d'une autorité publique, une défaillance des installations techniques, épidémie (y compris une épidémie sanitaire), pandémie (y compris une pandémie sanitaire), interruption ou retard important des services de transport nécessaires, ou tout évènement ou circonstance échappant au contrôle raisonnable d'une Partie, selon le cas. Les intempéries ne seront pas normalement considérées comme un cas de force majeure, à condition toutefois que si ces conditions météorologiques sont suffisamment graves ou imminentes pour nécessiter une déclaration des autorités gouvernementales compétentes selon laquelle ces conditions menacent la sécurité publique, ces conditions météorologiques seront considérées comme un cas de force majeure en vertu des présentes.*

3 DÉROULEMENT DE LA REPRÉSENTATION

1 Retard :

Il est recommandé aux spectateurs de vérifier les dates, heures et lieux de la représentation figurant sur leurs billets. Les spectateurs sont invités à prendre leurs dispositions pour arriver suffisamment à l'avance pour passer les contrôles de sécurité et de billets.

Par respect pour les artistes et le public, les portes d'accès seront fermées dès le début de la représentation. Une fois les portes fermées, les spectateurs ne sont pas assurés d'entrer en salle. Afin de ne pas gêner le

bon déroulement de la représentation, le spectateur retardataire perdra le bénéfice de sa réservation numérotée. Leur entrée dans la salle se fera soit au cours d'une pause, soit à l'entracte. En cas d'une représentation sans entracte, les retardataires ne pouvant accéder à la salle ne seront pas dédommagés

2 Accès aux salles :

Les portes ouvriront, sauf exception, entre 45 et 30 minutes avant chaque représentation. ***Les lieux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.***

Pour les personnes à mobilité réduite, la réservation se fera uniquement auprès de l'Office de Tourisme de Perpignan Les places réservées pour les personnes à mobilité réduite étant limitées, merci de vous signaler au moment de la réservation et vous présenter 45 minutes avant le début du concert. L'équipe d'accueil et de sécurité du Festival vous prendra personnellement en charge.

3 Utilisation appareil image, son et portable

Les photographies avec ou sans flash, ainsi que les enregistrements audio ou vidéo sont formellement interdits durant les représentations. De même l'usage des téléphones portables pendant le déroulement de la représentation est prohibé.

4 Captation photo et vidéo :

Le titulaire d'un billet reconnaît avoir parfaitement connaissance de ce que le service communication du Festival ou tout prestataire agissant pour son compte, est susceptible de capter des images sur lesquelles ils peuvent apparaître. Chaque titulaire de billet autorise ainsi l'organisateur du Festival à fixer, diffuser, reproduire ou communiquer au public, des extraits de films et des photographies non ciblées, pris dans le cadre du Festival aux fins d'illustration. Ces éléments pourront être exploités et utilisés sous toute forme et tous supports connus et inconnus à ce jour, notamment de diffusion web, de papier et électronique, dans le monde entier et sans aucune limitation, intégralement ou par extraits, pour une durée de 5 ans maximum à compter du spectacle.

5 Droit à l'image et publication :

Toute personne se rendant à une représentation sous-entend le consentement plein et entier du droit à l'image et sa diffusion.

4 DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la vente, l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde et le Festival de Musique Sacrée collectent auprès du spectateur certaines informations et données à caractère personnel (notamment : nom et prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile). Ces données personnelles et confidentielles seront traitées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur reprises dans la Politique de confidentialité de l'Office de Tourisme de Perpignan et du Festival de Musique Sacrée.

5 DROIT À L'IMAGE ET PUBLICATION

Toute personne se rendant à une présentation est informée que des prises de vues, captations audiovisuelles sont possibles tout au long du spectacle à des fins de communication et de promotion du Festival.

Politique de confidentialité et de protection des Données à Caractère Personnel de l'Office de Tourisme Perpignan Centre du Monde

Ce document développe et décrit nos principes et nos engagements pour la protection de vos Données à Caractère Personnel. Il a pour objectif de vous informer sur :

- Les Données à Caractère Personnel que l'Office de Tourisme, ses services collectent et les raisons de cette collecte
- La façon dont seront utilisées ces Données à Caractère Personnel
- Vos droits en qualité de personne concernée par nos traitements de données

Cette Politique s'applique à tous les services de l'Office de Tourisme de Perpignan quels que soient leurs natures (sites, applications, prestations ...).

- **Le Responsable du Traitement de vos données**

Le responsable du traitement des données est l'Office de Tourisme de Perpignan représenté par Frédéric Guillaumon, son Président.

Les coordonnées de contact sont les suivantes :

- Adresse postale : Place de la loge 66000 Perpignan
- Téléphone : 04 68 66 30 30
- Courrier électronique : contact-office@perpignan.fr

- **Comment l'Office de Tourisme de Perpignan met en œuvre la protection des Données à Caractère Personnel**

L'Office de Tourisme de Perpignan s'engage à prendre en compte la protection de vos Données à Caractère Personnel **dès la conception** des traitements qui sont mis en œuvre et pour les services qui vous sont proposés (*Privacy by design*). Pour assurer la sécurité et garantir le respect et le bon exercice de vos droits, les mesures permettant d'assurer la protection de vos Données à Caractère Personnel sont elles aussi mises en œuvre pour tous les traitements. (*Privacy by default*).

- **Quelles Données à Caractère Personnel sont traitées par l'Office de Tourisme de Perpignan ?**

L'Office de Tourisme collecte les données nécessaires à la réalisation des services proposés.

Dans le cas où des données facultatives vous seraient demandées, les responsables opérationnels (du service demandeur) vous informeront clairement sur les Données à Caractère Personnel qui sont nécessaires à la réalisation du service et celles qui sont facultatives.

Les Données à Caractère Personnel sont collectées directement auprès de vous et de manière indirecte, pour l'usage des services proposés par l'Office de Tourisme et ne sont utilisées que pour les usages qui sont ou seront portés à votre connaissance.

Vos données de type nom/prénom/téléphone/email/ville sont amenées à être transmises à nos guides-conférenciers partenaires dans le cadre de la vente de visites guidées, et seront systématiquement détruites par notre partenaire-guide après la prestation de guidage.

Vos données de type nom/prénom/téléphone/email/adresse/code postal/ville sont amenées à être transmises à nos partenaires uniquement dans le cadre de la réservation de prestations touristiques (spectacles, loisirs, excursions, événements) produites par ces mêmes prestataires de service, qui s'engagent à se conformer à la législation applicable en matière de RGPD.

- **Quels sont les fondements de la légitimité de nos traitements ?**

L'Office de Tourisme de Perpignan s'appuie sur les bases légitimes suivantes afin de pouvoir traiter les Données à Caractère Personnel :

1. Exécution du contrat

C'est la base légale du traitement des Données à Caractère Personnel du client qui sont collectées dans le but ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat (achat en ligne d'une prestation touristique). À cet égard, l'utilisateur est obligé de fournir les données nécessaires à son exécution. S'il ne fournit pas ces données, éventuellement au prestataire de paiement en ligne, il ne sera pas possible de réaliser les dispositions relatives à la prestation touristique, de loisirs ou culturelle vendue par l'Office de Tourisme.

2. Consentement

Le fondement des traitements des Données à Caractère Personnel sera le consentement explicite de l'utilisateur, du visiteur, de l'utilisateur, du client.

Il pourra s'agir par exemple de :

- La réservation d'une activité de loisirs, ou d'une prestation touristique ou culturelle
- La demande d'information touristique
- L'inscription à une newsletter d'informations par exemple

Le retrait du consentement des traitements peut s'effectuer à tout moment sous réserve des dispositions réglementaires et en s'adressant au DPO, Cf. ci-après.

3. Intérêt légitime

Les traitements de vos Données à Caractère Personnel peuvent être fondés sur l'intérêt légitime dans le cas où certains traitements ne ressortent pas de ses missions d'accueil et d'informations : ce sont les traitements liés à la communication d'informations sur des événements/animations/concerts/visites analogues à ceux commandés par les clients ; l'intérêt légitime poursuivi est la promotion de ses « animations » auprès de ses clients.

• A qui peuvent être communiquées vos Données à Caractère Personnel ?

Vos données sont susceptibles, dans le contexte des services rendus, d'être transmises :

- A des services internes de l'Office de Tourisme qui sont en charge de l'exécution des services souscrits ;
- A des prestataires externes notamment des sous-traitants (guide-conférenciers par exemple), qui s'engagent alors à se conformer à la législation applicable ;
- A des prestataires externes privés ou publics qui conçoivent et réalisent la prestation préalablement réservée/achetée/commandée à l'Office de Tourisme ou sur le site internet de l'Office de Tourisme, et qui s'engagent alors à se conformer à la législation applicable ;
- A des tiers autorisés dans le respect de la réglementation applicable.

• Vos Données à Caractère Personnel peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union Européenne ?

L'Office de Tourisme de Perpignan réalise l'ensemble des traitements de vos Données à Caractère Personnel sur le territoire de l'Union Européenne (UE).

• Pendant combien de temps l'Office de Tourisme de Perpignan conserve vos Données à Caractère Personnel ?

L'Office de Tourisme de Perpignan s'engage à ne pas conserver vos Données à Caractère Personnel au-delà de la durée d'archivage :

- Données à caractère personnel archivées pendant trois ans.
- Données de transaction conservées durant la période imposée par les règles applicables en matière de prescription légale.

Le cas échéant, l'information sur la durée vous sera fournie dans le cadre des obligations d'informations liées à la mise en œuvre spécifique de chaque traitement.

• Vos Données à Caractère Personnel sont-elles protégées ?

L'Office de Tourisme de Perpignan s'engage à prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel et notamment à empêcher qu'elles ne soient endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Par ailleurs, en cas d'une faille de sécurité affectant vos Données à Caractère Personnel (destruction, perte, altération ou divulgation), l'Office de Tourisme s'engage à respecter l'obligation de notification des violations de Données à Caractère Personnel, sous les 72h auprès de la CNIL.

- **L'Office de tourisme de Perpignan utilise-t-il un outil d'analyse de la navigation et de l'utilisation du site web www.perpignantourisme.com ?**

Le site de l'Office de Tourisme est géré par la Mairie de Perpignan : il utilise Matomo (<https://fr.matomo.org>) comme outil d'analyse de la navigation et de l'utilisation du site internet www.perpignantourisme.com par ses utilisateurs. Ce service est open source (modèle de développement décentralisé et participatif dont le code est consultable par tous) et est hébergé sur un serveur de la Ville de Perpignan en France.

Les données ainsi récoltées par cookies sont anonymisées. Cette collecte a pour mission de faciliter la navigation ultérieure sur ce site internet ainsi qu'à alimenter nos outils de mesure de fréquentation dans une optique d'amélioration constante du site internet.

- **Quels sont vos droits sur vos Données à Caractère Personnel ?**

Vous disposez à tout moment de la faculté d'exercer auprès de l'Office de Tourisme de Perpignan les droits prévus par la réglementation en vigueur applicable en matière de Données à Caractère Personnel :

- Droit d'accès : vous pouvez avoir communication de vos Données à caractère Personnel faisant l'objet d'un traitement par l'Office de Tourisme de Perpignan ;

- Droit de rectification : vous pouvez mettre à jour vos Données à Caractère Personnel ou les faire rectifier par l'Office de Tourisme de Perpignan

- Droit d'opposition : vous pouvez exprimer votre souhait de ne plus recevoir de communication protocolaire de la part l'Office de Tourisme de Perpignan ou de demander que vos Données à Caractère Personnel ne fassent plus l'objet d'un traitement ;

- Droit à l'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos Données à Caractère Personnel ;

- Droit à la limitation : vous pouvez demander la suspension du traitement de vos Données à Caractère Personnel ;

Lors de la souscription d'un service public ou du recueil de vos Données à Caractère Personnel, il vous est indiqué l'adresse (postale et/ou électronique) à laquelle envoyer votre demande d'exercice de vos droits.

Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité.

L'Office de Tourisme de Perpignan s'engage à répondre à vos demandes d'exercice de vos droits dans les meilleurs délais, en tout état de cause dans le respect des délais légaux et dans la mesure où l'exercice de ce droit ne nuit pas à l'exécution du contrat ou au respect des obligations légales et réglementaires.

- **Qui est le Délégué à la Protection des Données à l'Office de Tourisme de Perpignan ?**

La désignation d'un Délégué à la Protection des Données témoigne de l'attachement de l'Office de Tourisme de Perpignan à la protection, la sécurité et la confidentialité des Données à Caractère Personnel de ses concitoyens.

Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante : contact-office@perpignan.fr :

Ou à l'adresse postale suivante Monsieur le Délégué à la Protection des Données, Office de Tourisme de Perpignan, Place de la loge 66000 Perpignan.

Rappel des définitions de base dans le cadre du RGPD

Un traitement de données personnelles peut être toute opération ou ensemble d'opérations qui portent sur ce type de données. Il peut s'agir de collecte, d'enregistrement, de conservation, d'adaptation ... Une simple consultation ou même une suppression est un traitement de données.

Le responsable du traitement est la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine les finalités et les moyens de ce traitement de données. Donc, par défaut, c'est le dirigeant de l'entreprise, le dirigeant de la collectivité ou le président de l'association. La rédaction des délégations de pouvoir sera l'un des sujets fondamentaux.

La personne concernée est celui auquel les données appartiennent, une personne physique identifiable.

Pour être en mesure de justifier de la conformité des traitements, le nouveau Règlement apporte une logique radicalement différente : **l'accountability**.

L'accountability = le responsable du traitement va devoir désormais, par lui-même, créer les éléments qui permettront de vérifier qu'il respecte ses obligations.

On sort d'une **logique ou le contrôle** est réalisé sous la forme d'une enquête et on bascule dans une **logique d'autocontrôle**.

On doit à tout moment être à même de présenter une documentation, réalisée en interne, par soi-même et avec un maximum de formalisme.

L'accountability consiste donc à **documenter et tenir à jour** ce qui permettra, à tout moment, **de justifier du respect des obligations** qui ressortent du Règlement.

La Privacy by Design

Cela peut être traduit par la protection de la vie privée dès la conception du traitement.

Dans le cadre du RGPD, il s'agit de la protection de la vie privée, au sens français de ce terme ; tel que protégé par la Convention Européenne des Droits de l'Homme*.

La vie privée, dont font partie les données personnelles, doit donc être protégée dès la conception des outils technologiques.

La Privacy by default

En français, il vaut mieux éviter une traduction littérale et plutôt comprendre « la sécurité par défaut » des traitements de données personnelles.

Il s'agit pour chaque collecte de permettre systématiquement le plus haut niveau possible de sécurité dans la protection des traitements de données personnelles.

La minimisation

Cela signifie que l'on ne doit utiliser pour les traitements que des données personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire.

Elles ne doivent faire partie du traitement que si elles sont en lien avec la finalité pour laquelle elles sont traitées : si vous voulez souhaiter leur anniversaire à une liste de personnes, vous n'avez pas besoin de connaître leur poids !

Il ne faut collecter que les informations strictement nécessaires, les traiter avec précaution, limiter le nombre de personnes ou organisations qui y auront accès et ne les traiter ou les conserver que pour le temps strictement nécessaire à l'objet du traitement.

L'anonymisation

Cela consiste à supprimer tout caractère identifiant aux données.

Tous les identifiants sont supprimés ou modifiés, rendant impossible toute ré-identification des personnes.

La pseudonymisation

Cela consiste à remplacer un identifiant par un pseudonyme. Cette technique permet une ré-identification.

Droits de la personne concernée

Ci-joint un lien vers la CNIL pour bien appréhender les droits des personnes : <https://cnil.fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre3>