

# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (CGV)

Preambolo:

Articolo 1.1 Designazione del venditore

Ufficio del turismo dell'Agglomerato di Mentone, Riviera & Merveilles, Ente Pubblico a Carattere Industriale e Commerciale, con numero di registrazione 82512484500017 e sede in avenue Boyer n°8, 06500 Menton

Numero di iscrizione al registro degli operatori di viaggi e soggiorni: IM006180003

Fideiussore solvente: APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS

Compagnia assicurativa responsabilità civile professionale: SMACL ASSURANCES, 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9

Qui di seguito denominato "l'Ufficio del turismo"

## Articolo 1.2. Definizioni

Pacchetto a prezzo forfettario o globale: in conformità all'articolo L.211-2 del codice del turismo, la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, superiore a 24 ore o che include un pernottamento, se:

1° Tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

2° Indipendentemente dall'eventuale conclusione di contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono a) o acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento b) o offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale c) o pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga d) o combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici e) o acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, le modalità di pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Pacchetto: costituisce un pacchetto ai sensi delle presenti condizioni generali di vendita la combinazione di almeno due servizi di viaggio o servizi turistici.

Singolo servizio turistico: qualsiasi servizio di viaggio o servizio turistico ai sensi del codice del turismo venduto separatamente.

## Articolo 1.3 Oggetto

Le presenti condizioni generali hanno come scopo di definire i diritti e gli obblighi delle parti in relazione alla vendita da parte dell'Ufficio del turismo di prestazioni turistiche fornite direttamente da esso o da fornitori partner a beneficio di terzi in veste di consumatori o non professionisti ai sensi del codice del

consumo o di viaggiatori ai sensi del codice del turismo e aventi capacità giuridica di sottoscrivere un contratto (qui di seguito denominato “il(i) Cliente(i)”).

## **Articolo 2 - Disposizioni generali**

2-1 Le presenti condizioni generali di vendita sono valide a partire dal 23.06.2021 e si applicano salvo specifico accordo.

2-2 Il fatto che l’Ufficio del Turismo non si avvalga in un dato momento di una delle disposizioni presenti nelle Condizioni generali non potrà essere interpretato come valida rinuncia da parte dello stesso ad avvalersi ulteriormente di una delle suddette disposizioni.

2-3 Qualora una delle disposizioni delle Condizioni generali di vendita venisse dichiarata nulla o inefficace, tale disposizione verrebbe considerata non scritta, senza mettere in discussione la validità delle altre disposizioni, a meno che la disposizione dichiarata nulla o inefficace fosse essenziale e determinante.

2-4 Si applicano anche all’offerta e alla fornitura delle prestazioni, secondo modalità identiche a quelle previste dalle presenti Condizioni Generali, le condizioni specifiche dei Partner riportate nella descrizione della prestazione e nella conferma di prenotazione. L’atto di acquisto e/o prenotazione costituisce accettazione delle condizioni specifiche dei partner.

2-5 Disposizioni generali attinenti alla vendita di prestazioni tramite il Sito web. L’Ufficio del Turismo vende tramite il suo sito web prestazioni varie riservate ai privati, a titolo personale, le quali verranno disciplinate dalle presenti condizioni generali di vendita. L’ordinazione di Prestazioni è riservata ai soli clienti che abbiano previamente preso conoscenza delle Condizioni Generali nella loro interezza e che le abbiano accettate selezionando la casella o cliccando sul collegamento ipertestuale appositamente previsti sul sito web. Senza questa accettazione, il proseguimento del processo di ordinazione è tecnicamente impossibile. Il cliente deve avere almeno 18 anni, avere la capacità giuridica di sottoscrivere un contratto e utilizzare questo Sito conformemente alle Condizioni Generali. Tranne in caso di frode di cui gli spetta dimostrare l’esistenza, il cliente è finanziariamente responsabile per l’uso dei servizi sul Sito web, in particolar modo per l’utilizzo che verrà fatto del suo nome di Utente e della sua password. Garantisce anche la veridicità e l’esattezza delle informazioni che lo riguardano inserite nel sito web. Qualsiasi utilizzo del Sito web che fosse fraudolento o considerato tale, che dovesse infrangere le presenti Condizioni Generali, giustificherà che venga rifiutato in qualsiasi momento all’Utente l’accesso alle Prestazioni offerte dai Partner o alle altre funzionalità del Sito web.

## **Articolo 3 – Informazioni precontrattuali**

Il Cliente riconosce di essere stato informato, prima dell’effettuazione dell’ordine e/o alla conclusione del contratto, in modo leggibile e comprensibile, delle presenti condizioni generali e particolari di vendita e di aver preso conoscenza di tutte le informazioni di cui all’articolo L. 221-5 del codice del consumo nonché all’articolo R. 211-4 del codice del turismo. Il Cliente riconosce inoltre di essere stato informato del modulo adottato in applicazione dell’ordinanza del 1° marzo 2018 “che stabilisce il modello di modulo informativo per la vendita di viaggi e soggiorni”.

## **Articolo 4 – Conclusione del contratto**

4-1 Si ricorda che qualsiasi ordine di una o più prestazioni offerte dall'Ufficio del Turismo implica l'adesione senza restrizione né riserva del cliente alle presenti condizioni generali di vendita consultabili o presso il front office dell'Ufficio del Turismo, o sulle pagine del sito web dell'Ufficio del Turismo.

### 4-2 Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni offerte dall'Ufficio del Turismo può essere effettuata o presso il front office dell'Ufficio del Turismo o tramite il sito web.

4-2-1 Le descrizioni e fotografie delle prestazioni referenziate dall'Ufficio del Turismo pubblicate sul sito hanno uno scopo meramente informativo, il cui contenuto può variare a secondo del fornitore. Se il cliente ritiene di non essere abbastanza informato sulle caratteristiche delle prestazioni che desidera ordinare, può sollecitare, prima dell'effettuazione di qualsiasi ordine, ulteriori informazioni su queste prestazioni presso l'Ufficio del Turismo. Effettuando l'ordine, il cliente riconosce esplicitamente di aver ottenuto tutte le informazioni desiderate sulla natura e sulle caratteristiche delle prestazioni ordinate.

4-2-2 Il contratto a prestazioni diventa definitivo quando il cliente ha convalidato la prenotazione sull'apposita pagina del Sito web che riepiloga le prestazioni ordinate e ha provveduto al pagamento dell'intero prezzo delle prestazioni ordinate. Finché non vengono soddisfatte queste condizioni, il contratto a prestazioni non verrà considerato come concluso e l'Ufficio del Turismo non sarà minimamente tenuto a eseguire le prestazioni ordinate. Dal momento che il contratto a prestazioni è validamente concluso, esso non potrà essere oggetto di alcuna modifica o alcun annullamento da parte del cliente, con riserva dell'esecuzione del suo diritto di recesso nelle condizioni definite qui di seguito all'articolo 2-4 o di un accordo tra le parti.

## **Articolo 5 – Mancanza del diritto di recesso**

L'articolo L. 221-28 del codice del consumo dispone che il diritto di recesso non può essere esercitato per i contratti a prestazioni di servizi di alloggio, esclusi i servizi di alloggio residenziale, di trasporto merci, di noleggio macchine, di ristorazione o di attività ricreative che vanno forniti a una data o in un periodo determinati. L'articolo L. 221-2 del codice del consumo esclude questa facoltà anche per i trasporti di persone e i pacchetti turistici. L'Ufficio del Turismo si avvale di questa mancanza di diritto di recesso e indica che per tutte le prestazioni che rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo L. 221-28 o L. 221-2 del codice del consumo, il Cliente non potrà in alcun modo avvalersi del diritto di recesso.

## **Articolo 6 - Prezzo**

6-1 Tranne menzione contraria presente nel sito internet, i prezzi pubblicati sul sito dell'Ufficio del Turismo sono espressi in euro, IVA inclusa. Delle tasse locali aggiuntive da pagare in loco possono essere applicate dalle autorità locali (tassa turistica, tassa di soggiorno, ...) e sono a carico del cliente. Il prezzo include gli elementi indicati nella descrizione della prestazione e nel contratto. Tranne menzione nel contratto, non include il viaggio per recarsi sul posto né quello di rientro, il supplemento per stanza singola, il trasporto in loco, le assicurazioni facoltative e le spese personali. L'Ufficio del

Turismo si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il prezzo delle sue prestazioni e in accordo con il fornitore prima della prenotazione.

6-2 Pagamento Per la prenotazione di biglietti, prodotti, servizi turistici e pacchetti, il pagamento integrale delle prestazioni ordinate va effettuato al momento della prenotazione, eccetto tassa di soggiorno da corrispondere direttamente al fornitore al momento dell'arrivo o della partenza, a seconda delle condizioni della struttura.

6-3 Disposizioni specifiche a seconda delle modalità di prenotazione:

6-3-1 Per le prenotazioni effettuate presso il bancone dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza dell'Ufficio del Turismo dell'Agglomerato di Mentone, Riviera & Merveilles sito in avenue Boyer n°8 – Palais de l'Europe – 06 500 MENTON: Il prezzo corrisponde alle prestazioni pattuite e come definite nei documenti forniti presso il front office dell'Ufficio del Turismo. Il pagamento delle prestazioni ordinate può essere effettuato tramite carta di credito, in contanti o tramite assegno bancario.

6-3-2 Per le prenotazioni effettuate via il Sito web: I prezzi corrispondono alle prestazioni pattuite e come definite sul Sito web. In caso di modifiche, il prezzo applicato sarà quello vigente alla data di convalida della pagina "Carrello" del Sito web. I prezzi pubblicati sul Sito web possono essere modificati in qualsiasi momento, senza preavviso, fermo restando che tali modifiche non potranno applicarsi alle prenotazioni già accettate. La tassa di soggiorno non è inclusa e va corrisposta al fornitore a seconda del numero di persone e di notti prenotate. Il pagamento delle prestazioni ordinate tramite il Sito web si effettua con carta di credito (sono accettate le carte delle reti Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard) per mezzo di un sistema di pagamento sicuro.

6-4 L'Ufficio del turismo si impegna ad applicare le tariffe vigenti indicate al momento della prenotazione ma si riserva il diritto di modificare unilateralmente i suoi prezzi nel rispetto delle condizioni di cui al presente articolo. Conformemente all'articolo L. 221-12 del codice del turismo, il prezzo potrà pertanto variare in aumento o in diminuzione dopo conferma della prenotazione per prendere in considerazione l'andamento: 1° Del prezzo del trasporto passeggeri derivante dal costo del carburante o di altre fonti energetiche; 2° Dell'incidenza delle tasse o canoni sui servizi turistici inclusi nel contratto, applicati da un terzo che non partecipa direttamente all'esecuzione del contratto, ivi comprese le tasse di soggiorno, le tasse di atterraggio o di imbarco e sbarco nei porti e negli aeroporti; 3° Dei tassi di cambio relativi al contratto. L'eventuale applicazione di una maggiorazione di prezzo in applicazione del comma precedente verrà notificata in modo chiaro e comprensibile al Cliente unitamente a una giustificazione di tale aumento e alle modalità di calcolo, su supporto durevole, al più tardi venti giorni prima dell'avvio dell'esecuzione delle prestazioni. In modo reciproco, il Cliente ha diritto a una riduzione di prezzo corrispondente a qualsiasi diminuzione dei costi menzionati ai punti 1°, 2° e 3° che avviene dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno. In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore o il venditore ha il diritto di detrarre dal rimborso dovuto al viaggiatore le proprie spese amministrative. Su richiesta del viaggiatore, l'organizzatore o il venditore è tenuto a fornire la prova di queste spese amministrative. Se la maggiorazione eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto o del servizio turistico, il viaggiatore può accettare la modifica proposta o chiedere la risoluzione del contratto senza corrispondere spese e ottenere il rimborso di tutti i pagamenti già effettuati.

## **Articolo 7- Condizioni di esecuzione delle prestazioni**

7-1 La durata di ogni prestazione è quella specificata nei documenti disponibili presso il front office dell'Ufficio del Turismo o sul Sito web. Il cliente non potrà in alcun caso avvalersi di qualsiasi diritto di restare nei luoghi all'esito della prestazione. Per la corretta esecuzione di alcune prestazioni, il cliente deve presentarsi il giorno specificato negli orari indicati o contattare direttamente il fornitore.

7-2 Disposizioni specifiche a seconda delle prestazioni ordinate:

7-2-1 Singoli servizi turistici, Pacchetti e Pacchetti turistici a prezzo forfettario:

Gli orari indicati vanno rispettati al fine di garantire il corretto svolgimento della prestazione. In caso di ritardo e senza comunicazione da parte del cliente riguardo l'orario di arrivo, la prenotazione è garantita o meno a discrezione del fornitore. In caso di obbligo imposto dal fornitore di non aspettare i clienti ritardatari, un rinvio dell'attività verrà proposto al cliente. Se nessuna altra data può essere trovata, il cliente è ritenuto responsabile del proprio ritardo e una penale del 100% dell'importo della prestazione verrà addebitata. Può accadere che alcune attività proposte dai Fornitori e indicate nella descrizione pubblicata sul Sito vengano soppresse per motivi climatici, in caso di circostanze inevitabili e straordinarie, o qualora non sia stato raggiunto il numero minimo richiesto di partecipanti per lo svolgimento dell'attività. L'annullamento di qualsiasi attività in caso di circostanze inevitabili e straordinarie o per via del comportamento di un terzo non potrà in ogni caso dar luogo a qualsiasi indennizzo a favore del cliente da parte dell'Ufficio del Turismo.

7-2-2 Biglietti:

Il documento di conferma dovrà essere presentato al vostro arrivo dal fornitore di servizi. **RICHIAMO:** Si prega gentilmente di consultare i giorni e gli orari di aperture delle strutture. I biglietti ordinati non vengono spediti tramite servizio postale tranne in casi specifici riguardanti alcuni fornitori. In tal caso, viene specificato nella descrizione del prodotto e nel documento di prenotazione che il o i biglietto(i) vengono spediti all'indirizzo di consegna indicato dall'Utente al momento dell'ordine. I termini di consegna indicati al momento dell'ordine sono approssimativi e corrispondono ai termini di evasione e consegna con destinazione Francia metropolitana o estero. Qualora la consegna dei biglietti dovesse risultare impossibile per un errore dell'Utente al momento della registrazione del suo recapito o per la mancata comunicazione da quest'ultimo dell'esistenza di un citofono o di una tastiera a codice alfanumerico digitale, non potranno essere considerati responsabili né il(i) Fornitore(i) interessato(i) né l'Ufficio del Turismo.

7-2-3 Prodotti dell'Ufficio del Turismo dell'Agglomerato di Mentone, Riviera & Merveilles:

Per quanto riguarda le escursioni guidate, tranne disposizioni specifiche contrarie concordate con l'Ufficio del Turismo, il luogo di appuntamento è situato presso l'ufficio accoglienza dell'Ufficio del Turismo dell'Agglomerato di Mentone, Riviera & Merveilles – 8 avenue Boyer – Palais de l'Europe a Mentone. In caso contrario, il luogo di appuntamento è indicato nella scheda descrittiva delle escursioni nonché nel riepilogo dell'ordine. Le visite si svolgono a seconda dei giorni e degli orari di apertura dei vari monumenti, musei e strutture. In caso di annullamento da parte dell'Ufficio del Turismo ove esso annulli una delle sue escursioni prima dell'inizio della prestazione, deve darne comunicazione al cliente con qualsiasi mezzo. Il cliente verrà rimborsato secondo le disposizioni dell'articolo 11, a prescindere dalle richieste di risarcimento dei danni eventualmente subiti. Queste disposizioni non si applicano quando viene concluso un accordo amichevole avente ad oggetto l'accettazione da parte del cliente di un'altra escursione proposta dall'Ufficio del Turismo.

## **Articolo 8 – Supplementi e modifiche da parte del cliente**

Qualsiasi prestazione non inclusa nel pacchetto va pagata in loco. Il cliente non può modificare il programma del suo soggiorno tranne previa autorizzazione da parte dell'Ufficio del Turismo. Le spese relative alle modifiche non accettate rimangono interamente a carico del cliente. In caso di mancato utilizzo, i voucher non verranno rimborsati.

## **Articolo 9 – Cessione del contratto da parte del cliente**

Il cliente può cedere il contratto a un cessionario che soddisfi le sue stesse condizioni per fruire della prestazione. In tal caso, il cliente è tenuto a informare l'Ufficio del Turismo della sua decisione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, al più tardi 7 giorni prima dell'inizio della prestazione. La cessione del contratto va effettuata a presso di costo. Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili nei confronti del venditore per il pagamento del saldo del prezzo nonché delle eventuali spese aggiuntive risultanti da tale cessione.

## **Articolo 10 - Modifica da parte dell'Ufficio del Turismo di un elemento sostanziale del contratto**

Qualora l'Ufficio del Turismo si trovi costretto ad apportare una modifica, prima della data prevista di inizio della prestazione, a uno degli elementi essenziali del contratto, il cliente può, a prescindere dalle richieste di risarcimento dei danni eventualmente subiti, e dopo essere stato informato dall'Ufficio del Turismo con qualsiasi mezzo: • o risolvere il contratto e ottenere senza corrispondere penali il rimborso immediato delle somme corrisposte. • o accettare la modifica o la sostituzione di prestazioni proposta dall'Ufficio del Turismo, essendo allora firmata dalle parti una clausola addizionale al contratto che specifica le modifiche apportate. Qualora la prestazione sostitutiva sia meno cara della prestazione ordinata, l'eccedenza di prezzo verrà restituita al cliente prima dell'inizio della prestazione.

## **Articolo 11 - Annullamento da parte del cliente**

Qualsiasi annullamento totale o parziale di una prestazione va notificato per iscritto all'Ufficio del turismo e al fornitore (o via mail o tramite servizio postale) indicando il numero di prenotazione. In caso di annullamento totale o parziale da parte del cliente, l'Ufficio del turismo applicherà penali al cliente con pieno diritto, nelle condizioni qui di seguito stabilite:

- Qualora l'annullamento totale o parziale avvenga almeno 48 ore prima dell'inizio di una prestazione (l'ora considerata è stabilita a seconda del giorno di arrivo previsto), una penale corrispondente all'8% del prezzo iva inclusa della prestazione annullata verrà applicata prima di effettuare il rimborso al cliente di tale prestazione, tranne condizioni specifiche definite nella descrizione del fornitore e sulla conferma di prenotazione.
- Qualora l'annullamento totale o parziale avvenga meno di 48 ore prima dell'inizio della prestazione, non verrà effettuato alcun rimborso in caso di annullamento o di mancata presentazione del cliente.
- Qualora una prenotazione venga effettuata all'ultimo momento (meno di 48 ore prima della data di arrivo), non verrà effettuato alcun rimborso. Qualora il cliente non annulli la prenotazione o non si sia presentato presso un fornitore, non verrà effettuato alcun rimborso in caso di annullamento o di mancata presentazione del cliente (fattura no-show = mancato arrivo). In mancanza di disposizioni

specifiche indicate sul sito prima della prenotazione, qualsiasi modifica (cambio data di partenza o ritorno, orari...) o qualsiasi annullamento da parte dell'Utente comporta, ad eccezione di circostanze inevitabili e straordinarie e tranne accordo più favorevole concesso dal Fornitore interessato, la riscossione di spese di un importo corrispondente al 100% del prezzo della prestazione. Tali spese di recesso non saranno dovute qualora il contratto venga risolto in seguito a circostanze inevitabili e straordinarie che avvengono nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze di esso e che comportano notevoli conseguenze sull'esecuzione del contratto. In tal caso, l'Ufficio del turismo effettuerà il rimborso integrale dei pagamenti effettuati, senza che ciò comporti tuttavia un risarcimento aggiuntivo.

## **Articolo 12 – Annullamento da parte dell'Ufficio del Turismo o del fornitore**

12-1 Qualora l'Ufficio del Turismo o il fornitore annulli la prestazione prima del suo inizio, deve informarne il cliente tramite servizio postale o via mail. Il cliente verrà rimborsato immediatamente, a prescindere dalle richieste di risarcimento dei danni eventualmente subiti. Riceverà inoltre un indennizzo pari all'importo della penale che avrebbe sopportato qualora l'annullamento fosse avvenuto su sua iniziativa a tale data quale definito all'articolo 11 delle presenti Condizioni Generali di Vendita. Queste disposizioni non si applicano quando viene concluso un accordo amichevole avente ad oggetto l'accettazione da parte del cliente di una prestazione sostitutiva proposta dal fornitore o dall'Ufficio del Turismo.

12-2 Tuttavia, l'Ufficio del Turismo non sarà tenuto a corrispondere alcun indennizzo aggiuntivo qualora la risoluzione del contratto avvenga nei seguenti due casi: 1) Il numero di persone iscritte per la prestazione è inferiore al numero minimo indicato nella descrizione della prestazione. In tal caso, il fornitore o l'Ufficio del Turismo comunica via email o tramite servizio postale la risoluzione del contratto al Cliente entro il termine stabilito nella descrizione. 2) Il fornitore o l'Ufficio del Turismo è impossibilitato a eseguire la prestazione per via di circostanze inevitabili e straordinarie. In tal caso, il fornitore o l'Ufficio del Turismo comunica via email o tramite qualsiasi nota scritta la risoluzione della prestazione al Cliente nei più brevi termini possibili.

## **Articolo 13 - Responsabilità**

13-1 L'Ufficio del Turismo che offre delle prestazioni ad un cliente è l'unico interlocutore di quest'ultimo e gli garantisce l'adempimento delle prestazioni ordinate e degli obblighi derivanti dalle presenti condizioni di vendita. Eccetto la vendita dei suoi prodotti venduti in ufficio e le prestazioni da esso effettuate, l'Ufficio del Turismo è quindi pienamente responsabile delle prestazioni turistiche pattuite di cui alle presenti condizioni generali di vendita.

13-2 I programmi dell'Ufficio del Turismo dipendono dai giorni e dagli orari di apertura dei vari monumenti, musei e strutture.

13-3 Tuttavia, l'Ufficio del Turismo può esonerarsi in tutto o in parte dalla propria responsabilità dimostrando che il danno è imputabile o al cliente, o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto o a delle circostanze inevitabili e straordinarie.

13-4 In conformità all'articolo L 211-17, IV del codice del turismo, l'ammontare dell'eventuale risarcimento danni che l'Ufficio del Turismo sarebbe condannato a versare al Cliente per qualunque

causa sarà limitato a tre volte il prezzo totale tasse escluse delle prestazioni, a eccezione dei danni alla persona e dei danni causati volontariamente o per negligenza.

13-5 L'Ufficio del Turismo non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile qualora terzi usufruiscano dei servizi inclusi nei contratti o tali servizi vengano fruiti a fini diversi da quelli turistici.

#### **Articolo 14 – Garanzia legale di conformità**

14-1 L'Ufficio del Turismo è il responsabile unico della conformità delle prestazioni oggetto del contratto. Il Cliente non professionista o consumatore ha in quanto tale la facoltà di formulare una richiesta ai sensi della garanzia legale di conformità prevista dagli articoli L. 217-11 e seguenti del codice del consumo e dagli articoli 1641 e seguenti del codice civile.

14-2 Il Cliente consumatore o non professionista deve comunicare all'Ufficio del Turismo i vizi e/o difetti di conformità nei più brevi termini possibili a decorrere dalla data di fornitura delle prestazioni, conformemente all'articolo L. 211-16 del codice del turismo. Questa comunicazione va fatta, corredata da pezzi giustificative, preferibilmente entro 7 giorni dalla data di fine prestazioni, in modo che l'Ufficio del Turismo possa indagare sul disagio e valutare l'esistenza dei difetti adottati in modo efficace e nell'interesse di entrambe le parti. I difetti e/o vizi constatati daranno luogo a rettifica, sostituzione, riduzione di prezzo o rimborso nei più brevi termini possibili, considerata l'importanza della non conformità e del valore dei servizi di viaggio interessati. In caso di proposta da parte dell'Ufficio del Turismo di una prestazione sostitutiva o di una riduzione di prezzo, il viaggiatore può respingere le prestazioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto o se la riduzione di prezzo concessa è inadeguata. La garanzia dell'Ufficio del Turismo è limitata al rimborso dei servizi effettivamente pagati dal Cliente consumatore o non professionista e l'Ufficio del Turismo non potrà essere ritenuto responsabile né inadempiente per qualsiasi ritardo o inadempimento conseguente al verificarsi di un caso di forza maggiore o di circostanze inevitabili e straordinarie.

#### **Articolo 15 – Circostanze inevitabili e straordinarie**

15-1 Per circostanza inevitabile e straordinaria, si intende qualsiasi evento che provochi una situazione fuori dal controllo del professionista così come del viaggiatore e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure, e che impedisce pertanto l'adempimento in condizioni normali dei loro obblighi. Queste circostanze sono considerate come cause di esonero dagli obblighi delle parti e comportano la sospensione di questi ultimi.

15-2 Il verificarsi di una circostanza inevitabile e straordinaria sospende gli obblighi delle parti affette da tale evento e esonera da qualsiasi responsabilità la parte che avrebbe dovuto adempiere all'obbligo così interessato. Il fornitore si riserva il diritto di annullare qualsiasi prenotazione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie. Qualora il fornitore sia obbligato ad annullare la prestazione prima che il cliente abbia potuto iniziare l'attività, un rinvio di tale attività gli verrà proposto.

#### **Articolo 16 - Dati personali**

16-1 Nell'ambito della sua attività di vendita di Soggiorni e Prestazioni turistiche, il Venditore effettua e gestisce trattamenti di dati di carattere personale che riguardano i clienti. A tale titolo, l'Ufficio del

Turismo raccoglie i seguenti dati personali: nome, cognome, titolo, indirizzo postale, indirizzo e-mail, numeri di telefono, composizione della famiglia, casi particolari annotati nel contratto, modalità di pagamento.

16-2 La raccolta di tali dati personali è indispensabile per l'esecuzione del contratto e in caso di rifiuto di comunicarli, il cliente rischia di rendere più difficile l'esecuzione della prestazione e non potrà invocare la responsabilità dell'Ufficio del Turismo. Tali dati personali vengono raccolti allo scopo esclusivo di provvedere alla gestione clienti dell'Ufficio del Turismo nell'ambito della conclusione del contratto e della sua esecuzione, sulla base del consenso del cliente. Vengono utilizzati solo per finalità per cui il cliente ha dato il proprio consenso. Più specificatamente, ecco qui di seguito le finalità:

- Identificazione delle persone che fruiscono di e/o prenotano le prestazioni
- Formalizzazione del rapporto contrattuale
- Esecuzione delle prestazioni prenotate presso l'Ufficio del Turismo
- Gestione dei contratti e prenotazioni (in particolare assegnazione delle camere, gestione degli spostamenti)
- Comunicazione ai partner per l'esecuzione delle prestazioni da parte dei partner interessati
- Contabilità in particolare gestione dei conti clienti e monitoraggio del rapporto con il cliente
- Trattamento delle operazioni attinenti alla gestione clienti
- Comunicazioni promozionali e ricerca clienti, animazione.

16-3 Le persone autorizzate ad accedere ai dati raccolti in seno all'Ufficio del Turismo sono: i dipendenti dell'Ufficio del Turismo e i partner che intervengono nell'ambito delle prestazioni richieste dal Cliente, e all'occorrenza, i fornitori subappaltatori dell'Ufficio del Turismo che contribuiscono all'esecuzione e/o alla gestione delle prestazioni e sono portati a tale titolo a intervenire nel processo di trattamento, fermo restando che in tal caso, che si tratti di partner o subappaltatori, ciò viene effettuato nel rispetto della normativa vigente.

16-4 Tali dati personali raccolti vengono conservati per la durata di conservazione prevista dalla legge in relazione al fine del trattamento e al massimo per 5 anni. I dati personali relativi alla carta di credito del Cliente vengono conservati esclusivamente per il tempo necessario all'esecuzione della transazione. I dati personali necessari all'invio della newsletter vengono conservati per tutto il periodo in cui il cliente rimane iscritto a tale pubblicazione. L'Ufficio del Turismo implementa delle misure organizzative, tecniche, ICT e fisiche riguardanti la sicurezza informatica per proteggere i dati personali da alterazioni, distruzioni e accessi non autorizzati. Va tuttavia segnalato che Internet non è un ambiente pienamente sicuro e l'Ufficio del Turismo non può garantire la sicurezza della trasmissione o della memorizzazione delle informazioni su Internet. 16-5 In applicazione della normativa applicabile in materia di dati personali, ogni utente ha il diritto di chiedere informazioni su, accedere a, far modificare, opporsi a e far rettificare, per motivi legittimi, la raccolta e il trattamento dei suoi dati personali. È possibile chiedere la rettifica, il completamento, il chiarimento, l'aggiornamento o la cancellazione di tali dati. Questi diritti possono essere esercitati scrivendo una lettera firmata al responsabile del trattamento dei dati all'indirizzo Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, 8 avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON e allegando alla richiesta copia della propria carta d'identità. In qualsiasi momento, il Cliente può presentare reclamo alla CNIL secondo le modalità indicate sul suo sito web (<https://www.cnil.fr>).

## **Articolo 17 – Polizze assicurative - Garanzie**

L'Ufficio del Turismo di Mentone, Riviera & Merveilles ha sottoscritto una polizza di responsabilità civile con la compagnia SMACL 141 avenue Salvador Allende CS20000 79031 NIORT cedex. Polizza 2661191/N, per un ammontare di copertura qualunque sia il danno di 10 000 000 € della responsabilità civile professionale nella quale esso potrebbe incorrere nella sua veste di ente turistico locale autorizzato a vendere prodotti. Il Cliente si impegna ad essere in possesso di una polizza di responsabilità civile valida al fine di coprire i danni che potrebbe causare. Non proponiamo assicurazioni facoltative.

## **Articolo 18 - Controversie / Reclami**

18-1 Qualsiasi reclamo relativo al servizio di un albergo va indirizzato all'Ufficio del Turismo tramite raccomandata con ricevuta di ritorno entro i 10 giorni dalla data di esecuzione della prestazione al seguente indirizzo: Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles, 8 avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON E-mail: menton-tourisme@menton-riviera-merveilles.fr In caso di mancato invio, nessun reclamo verrà ammesso dall'Ufficio del Turismo.

18-2 In caso di reclamo, le parti cercheranno di trovare un accordo amichevole. In caso di persistente disaccordo, il Cliente può far ricorso a una mediazione convenzionale, in particolare presso la Commissione della mediazione del consumo o presso organismi di mediazione settoriali esistenti, o a qualsiasi strumento alternativo di risoluzione delle vertenze (ad esempio la conciliazione) in caso di contestazione. Il Cliente può anche incaricare il Mediatore del Turismo e del Viaggio navigando sul seguente sito: <https://www.mtv.travel/> o all'indirizzo MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 qualora la risposta data dall'Ufficio del Turismo al Cliente riguardo il suo reclamo sia giudicata insufficiente o qualora esso sia rimasto senza risposta dopo 60 giorni.

18-3 In caso di controversie, le Condizioni Generali di vendita sono disciplinate dal diritto francese. Qualsiasi controversia relativa alla loro interpretazione e/o alla loro esecuzione è di competenza dei Tribunali francesi. Il Cliente riconosce di aver letto e accetta le presenti Condizioni generali di vendita.

## **Articolo 19 – Prestazioni di viaggio collegate**

Se, dopo aver selezionato e pagato un servizio turistico, prenotate servizi turistici aggiuntivi per il vostro viaggio o soggiorno vacanza tramite l'Ufficio del Turismo, NON beneficerete dei diritti che si applicano ai pacchetti ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302 e dell'articolo L.211-2 del codice del turismo. Tuttavia, se prenotate servizi turistici aggiuntivi nel corso della stessa visita all'Ufficio del Turismo o del contatto con lo stesso, i servizi turistici diverranno parte di un servizio turistico collegato. In tal caso, l'Ufficio del Turismo dispone, come richiesto dal diritto dell'UE, di una protezione per rimborsare le somme da voi versate per servizi non eseguiti a causa della sua insolvenza. L'Ufficio del Turismo ha sottoscritto una polizza di protezione contro il rischio di insolvenza presso ATRADIUS, 159 rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret). I viaggiatori possono contattare tale entità qualora i servizi turistici vengano loro negati a causa dell'insolvenza dell'Ufficio del Turismo.

Si prega di notare che tale protezione contro il rischio di insolvenza non si applica ai contratti conclusi con parti diverse dall'Ufficio del Turismo che possono essere eseguiti nonostante l'insolvenza

dell'Ufficio del Turismo. [Sito web sul quale può essere consultata la direttiva (UE) 2015/2302 recepita nel diritto nazionale

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E808A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5E808A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)]