

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION ET DE VENTE DE BILLETS **SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A.**

1. Informations générales et identification

1.1. Objet des conditions générales

Les présentes Conditions Générales de Réservation et de Vente de Billets (ci-après, les « **CONDITIONS GÉNÉRALES** ») définissent les termes et conditions qui régissent la réservation et l'acquisition de billets (ci-après, les « **BILLETS** ») permettant d'assister et/ou de participer à des visites, spectacles, et/ou autres activités culturelles et de loisirs (ci-après les « **ACTIVITÉS** ») mises à la disposition des intéressés (ci-après, les « **UTILISATEURS** ») par l'intermédiaire des canaux de vente suivants gérés par **SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.** (ci- après, « **DONOSTIA TURISMOA** ») :

- Points de vente en présentiel ouverts au public sur le territoire historique du Guipuscoa (ci-après, les « **POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE** ») ; et
- Site Web mis à la disposition des **UTILISATEURS** par le domaine www.sansebastianturismoa.eus (ci-après, le « **SITE WEB** »).

Les points de vente présentielle et le SITE WEB seront ci-après dénommés les « **CANAUX DE VENTE** ».

Dans ce contexte, la réservation et l'acquisition par les UTILISATEURS des types de BILLETS suivants commercialisés par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE est soumise aux CONDITIONS GÉNÉRALES :

- « **BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES** » : Documents permettant à l'UTILISATEUR d'assister et/ou de participer à des ACTIVITÉS organisées par DONOSTIA TURISMOA, en sa qualité de promoteur, et commercialisées par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE sous la responsabilité pleine et entière de ladite entité.
- « **BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS** » : Documents permettant à l'UTILISATEUR d'assister et/ou de participer à des ACTIVITÉS que des entités tierces (ci-après, le/les « **PROMOTEUR/S** ») organisent et promeuvent sous leur responsabilité pleine et entière, sans que DONOSTIA TURISMOA ne participe en aucune manière à leur organisation, qui sont commercialisées pour le compte du PROMOTEUR par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE.

Il est entendu que le rôle de DONOSTIA TURISMOA en matière de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS se limite, en tout état de cause, à la gestion des réservations et à l'émission de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS, pour le compte et au nom du PROMOTEUR. L'acquisition desdits billets par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE ne pourra donc en aucun cas être assimilée à la formalisation d'une transaction directe entre DONOSTIA TURISMOA et l'UTILISATEUR.

1.2. Données d'identification de DONOSTIA TURISMOA

- Raison sociale : SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A.
- Adresse : C/ Boulevard, nº 8, 20003 – Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa).
- N.I.F : A-20188884
- Données d'inscription au Registre du Commerce : Inscrite au Registre du Commerce du Guipuscoa, tome 1.479, folio 81, feuille SS-9.471.
- Tél. : +(34) 943 48 11 66
- e-mail : sansebastianturismoa@donostia.eus

1.3. Validité et modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES

La réservation et l'acquisition de BILLETS dans les POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE vaudra acceptation expresse et sans aucune réserve des CONDITIONS GÉNÉRALES par l'UTILISATEUR.

La réservation et l'acquisition de BILLETS par l'intermédiaire du SITE WEB exige de l'UTILISATEUR qu'il lise et accepte expressément et sans aucune réserve les CONDITIONS GÉNÉRALES au moyen du système électronique prévu à cet effet lors du processus d'achat, de telle sorte que ce processus ne peut être mené à son terme sans accepter lesdites CONDITIONS.

Les CONDITIONS GÉNÉRALES seront complétées par toutes autres Conditions Particulières (ci-après, les « **CONDITIONS PARTICULIÈRES** ») établies le cas échéant pour chacune des ACTIVITÉS spécifiques. Lesdites Conditions Particulières seront également mises à la disposition des UTILISATEURS par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE.

DONOSTIA TURISMOA se réserve le droit de modifier les CONDITIONS GÉNÉRALES, ainsi que, le cas échéant, les CONDITIONS PARTICULIÈRES qui s'appliqueraient également, étant entendu que les conditions en vigueur seront celles mises à la disposition de l'UTILISATEUR par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE au moment de la réservation et de l'acquisition des BILLETS. En tout état de cause, lesdites modifications n'auront pas d'effet rétroactif sur les services préalablement contractés.

1.4. Capacité de l'UTILISATEUR

L'offre de BILLETS s'adresse à des personnes physiques agissant en tant que particuliers, en leur propre nom et droit, à l'exclusion de toutes personnes juridiques, ou de personnes physiques qui souhaiteraient les acquérir en vue d'une commercialisation ultérieure dans le cadre de leur activité professionnelle.

De même, la réservation et l'acquisition de BILLETS par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE sont limitées aux personnes physiques majeures et capables au regard de la législation espagnole, ainsi qu'aux mineurs émancipés, dans les conditions prévues par le Code Civil.

En acceptant les CONDITIONS GÉNÉRALES, l'UTILISATEUR déclare et certifie disposer de la capacité légale nécessaire pour agir et contracter en accord avec les conditions précédemment énoncées.

1.5. Langue

La réservation et l'acquisition de BILLETS et le contrat correspondant pourront être formalisés en basque, espagnol, français et anglais, langues dans lesquelles les CONDITIONS GÉNÉRALES seront mises à la disposition de l'utilisateur, de même que les CONDITIONS PARTICULIÈRES, lorsqu'il en existe.

1.6. Espace géographique de l'offre de BILLETS

Les BILLETS seront disponibles et pourront être acquis sans aucune limitation territoriale.

2. Acquisition de BILLETS par l'intermédiaire des POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE

2.1. Droit de rétractation, modifications et remboursements

2.1.1. Droit de rétractation

Le droit de rétractation d'un contrat est la faculté accordée au consommateur et à l'utilisateur de laisser sans effet le contrat conclu en informant l'autre partie dans le délai prévu pour l'exercice de ce droit, sans nécessité de justifier sa décision et sans pénalité d'aucune sorte.

Conformément aux dispositions de la législation en vigueur, le droit de rétractation ne s'appliquera pas à l'acquisition de BILLETS par l'intermédiaire des POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE.

2.1.2. Échanges et remboursements

La politique suivante d'échanges et de remboursements a été définie pour les BILLETS achetés dans les points de vente présentielle :

- L'achat des BILLETS une fois formalisé, aucun échange ou remboursement, total ou partiel, ne pourra être accordé à l'UTILISATEUR.
- Conformément à la législation en vigueur, l'UTILISATEUR ne pourra être remboursé du prix versé pour les BILLETS que dans les cas suivants :
 - En cas d'annulation, de suspension ou de modification de la date de l'ACTIVITÉ avant son démarrage.
 - Dans l'hypothèse où il n'aurait pas été possible d'accéder et/ou de participer à l'activité pour des raisons imputables au PROMOTEUR, ou à DONOSTIA TURISMOA, dans le cas d'activités organisées par cette entité.
 - En cas de modification importante de l'ACTIVITÉ suscitant le désaccord de l'UTILISATEUR, si cette modification altère la nature, l'identité ou les caractéristiques principales de l'ACTIVITÉ.

En accord avec les dispositions légales précédemment évoquées, si l'ACTIVITÉ était suspendue inopinément après avoir débuté,

L'UTILISATEUR n'aura droit à être remboursé du montant du BILLET que si cette suspension n'est pas due à un cas de force majeure et que s'il s'est écoulé moins d'un tiers du temps initialement prévu pour cette ACTIVITÉ.

Dans ce contexte, on entend par « force majeure » toute circonstance ou tout fait de nature extraordinaire, imprévisible ou inévitable, étranger à la volonté du PROMOTEUR (BILLETS POUR ACTIVITÉS DE TIERS) ou de DONOSTIA TURISMOA (BILLETS POUR ACTIVITÉ PROPRES), comme les grèves de toute nature, les incendies, les inondations, l'absence de force motrice, les pannes ou sinistres dans les locaux, les situations découlant de l'alerte sanitaire actuelle due à la COVID-19 ou de situations analogues susceptibles de survenir à l'avenir, ou toutes autres circonstances du même ordre pouvant se produire postérieurement à l'acquisition des BILLETS qui rendraient le déroulement de l'ACTIVITÉ temporairement ou définitivement impossible, ou excessivement onéreux.

- Dans le cas de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS, DONOSTIA TURISMOA est uniquement chargée de commercialiser les BILLETS au nom et pour le compte du PROMOTEUR et ne pourra donc procéder au remboursement des BILLETS dans les hypothèses précédemment indiquées qu'après en avoir été expressément chargée par le PROMOTEUR concerné.
- Le remboursement des BILLETS devra être demandé dans n'importe lequel des POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE ou en adressant un courrier électronique à l'adresse shopturismoa@donostia.eus. Il interviendra dans un délai maximum de 5 jours au moyen du même mode de paiement que celui employé par l'UTILISATEUR pour effectuer son achat.

3. Acquisition de BILLETS par l'intermédiaire du SITE WEB

3.1. Procédure de contrat de prestations /d'achat

L'UTILISATEUR ne devra sélectionner sur le SITE WEB que la ou les ACTIVITÉ/S pour lesquelles il souhaite acheter des BILLETS.

En sélectionnant la ou lesdites ACTIVITÉ/S, l'UTILISATEUR pourra visualiser des informations qui s'y rapportent. Il devra cliquer sur le bouton « ACHETER » pour faire apparaître les informations concernant les tarifs, les dates, le nombre d'unités, le prix unitaire et le prix final (TTC).

Après avoir sélectionné les BILLETS qu'il souhaite acheter, l'UTILISATEUR devra cliquer sur le lien « AJOUTER AU PANIER » pour visualiser les informations indiquant explicitement le nombre de BILLETS demandé, le prix unitaire et le prix final (TTC) de tous les BILLETS demandés, ainsi que les remises éventuellement appliquées à partir du prix initial desdits BILLETS. En tout état de cause, ces prix n'incluent pas les frais d'envoi lorsqu'il en existe.

Ensuite, la fonctionnalité « ACHETER » le conduira à la rubrique « FINALISER LA COMMANDE ».

Dans la rubrique « FINALISER LA COMMANDE », l'UTILISATEUR trouvera (i) un formulaire à compléter pour indiquer ses données de contact et (ii) un résumé des services sélectionnés indiquant explicitement le nombre de BILLETS demandés, le prix unitaire et le prix final (TTC) des BILLETS demandés et les remises éventuellement appliquées à partir du prix initial desdits BILLETS, ainsi que, le cas échéant, les frais d'envoi à l'adresse indiquée par l'UTILISATEUR.

Pour matérialiser le contrat et finaliser l'acte d'achat, l'UTILISATEUR devra accepter les CONDITIONS GÉNÉRALES, ainsi que les CONDITIONS PARTICULIÈRES, lorsqu'il en existe, en cochant impérativement le pavé de vérification mis à sa disposition, et choisir le moyen de paiement qu'il souhaite utiliser pour régler son achat parmi les systèmes de paiement mis à sa disposition dans la rubrique « FINALISER LA COMMANDE ».

Après acceptation des CONDITIONS GÉNÉRALES, ainsi que, le cas échéant, des CONDITIONS PARTICULIÈRES qui s'appliquent et validation du paiement au moyen du système sélectionné par l'UTILISATEUR, le contrat de prestations deviendra ferme et définitif. Cette démarche entraînera la création d'un fichier électronique correspondant au contrat passé avec l'UTILISATEUR auquel celui-ci pourra accéder en s'adressant Service Client de DONOSTIA TURISMOA.

À l'issue de l'acte d'achat, le numéro de commande attribué à l'UTILISATEUR s'affichera sur le SITE WEB. Une confirmation de commande correspondante sera envoyée à l'UTILISATEUR à l'adresse courriel indiquée par ses soins dans les délais prévus par les services fiscaux.

Il est toutefois possible que l'UTILISATEUR ne reçoive pas ledit courrier dans les délais prévus en raison d'un problème de communication temporaire sur le réseau ou d'une erreur dans l'adresse de courriel fournie par ses soins. Nous lui recommandons dans ce cas de contacter le Service Client de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

Si, à la réception de la confirmation d'achat, l'UTILISATEUR observe une quelconque erreur dans la saisie de ses données, il peut également contacter le Service Client de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

3.2. Remise des BILLETS

La confirmation d'achat évoquée au paragraphe précédent fera office de BILLET, et l'UTILISATEUR devra (i) l'imprimer, ou (ii) montrer le mail de confirmation de commande pour pouvoir accéder et/ou participer à l'ACTIVITÉ concernée.

Les BILLETS sont des documents qui confèrent le droit d'assister et/ou de participer aux activités et événements culturels, récréatifs et/ou de loisirs auxquels ils se rapportent. Ils n'auront en aucun cas valeur légale de facture. La facture sera émise et remise à l'acquéreur des BILLETS conformément aux dispositions établies dans la Clause 4.4 suivante.

3.3. Droit de rétraction, remboursements et réclamations

3.3.1. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de la législation en vigueur, le droit de rétractation ne s'appliquera pas aux BILLETS acquis par l'intermédiaire du SITE WEB.

3.3.2. Annulations et remboursements

La politique d'échanges et de remboursements suivante a été définie pour les BILLETS achetés sur le SITE WEB :

- Après avoir acheté un BILLET, l'UTILISATEUR pourra uniquement faire une demande d'échange et/ou de remboursement pendant une période qui prendra fin 48 heures avant le début de l'ACTIVITÉ concernée.
- Passé ce délai, l'UTILISATEUR pourra uniquement être remboursé du prix versé pour ses BILLETS dans les cas suivants :
 - En cas d'annulation, de suspension ou de modification de date de l'ACTIVITÉ avant son démarrage.
 - Dans l'hypothèse où il n'aurait pas été possible d'accéder et/ou de participer à l'activité pour des raisons imputables au PROMOTEUR, ou à DONOSTIA TURISMOA dans le cas d'activités organisées par cette entité.
 - En cas de modification importante de l'ACTIVITÉ suscitant le désaccord de l'UTILISATEUR, si cette modification altère la nature, l'identité ou les caractéristiques principales de l'ACTIVITÉ.

En accord avec les dispositions légales précédemment évoquées, si l'ACTIVITÉ était suspendue inopinément après avoir débuté, l'UTILISATEUR n'aura droit à être remboursé du montant du BILLET que si cette suspension n'est pas due à un cas de force majeure et que s'il ne s'est pas écoulé plus d'un tiers du temps initialement prévu pour la durée de cette ACTIVITÉ.

Dans ce contexte, on entend par « *force majeure* » toute circonstance ou fait de nature extraordinaire, imprévisible ou inévitable, étranger à la volonté du PROMOTEUR (BILLETS POUR ACTIVITÉS DE TIERS) ou de DONOSTIA TURISMOA (BILLETS POUR ACTIVITÉ PROPRES), comme les grèves de toute nature, les incendies, les inondations, l'absence de force motrice, les pannes ou sinistres dans les locaux, les situations découlant de l'alerte sanitaire actuelle due à la COVID-19 ou de situations analogues susceptibles de survenir à l'avenir et toutes autres circonstances du même ordre pouvant se produire postérieurement à l'acquisition des BILLETS qui rendraient le déroulement de l'ACTIVITÉ temporairement ou définitivement impossible, ou excessivement onéreux.

- Dans le cas de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS, DONOSTIA TURISMOA est uniquement chargée de commercialiser les BILLETS au nom et pour le compte du PROMOTEUR et ne pourra donc procéder au remboursement des BILLETS dans les hypothèses précédemment indiquées qu'après en avoir été expressément chargée par le PROMOTEUR concerné.

- Les échanges et remboursements seront toujours gérés par le Service Client (shopturismoa@donostia.eus) qui confirmera leur recevabilité et procédera s'il y a lieu au remboursement correspondant dans un délai maximum de 5 jours, en utilisant le même moyen de paiement que celui employé par l'UTILISATEUR au moment de son règlement.

4. Dispositions communes à l'acquisition de BILLETS par les différents CANAUX DE VENTE

4.1. Responsabilité de l'UTILISATEUR

- L'UTILISATEUR sera responsable de veiller à la bonne conservation de ses BILLETS au format dans lequel ils lui ont été remis.

4.2. Responsabilité de DONOSTIA TURISMOA

- Les modifications susceptibles de se produire concernant une ACTIVITÉ postérieurement à la date d'émission des BILLETS POUR ACTIVITÉS DE TIERS (changements de dates, annulation, etc.) sont de la compétence du PROMOTEUR concerné et engagent sa seule responsabilité.
- DONOSTIA TURISMOA ne pourra être tenue pour responsable de la perte ou du vol des BILLETS.
- Les BILLETS sont des documents qui confèrent le droit d'assister et/ou de participer aux ACTIVITÉS et événements culturels, récréatifs et/ou de loisirs auxquels ils se rapportent. Ils n'auront en aucun cas valeur légale de facture. La facture sera émise et remise à l'acquéreur des BILLETS conformément aux dispositions établies dans la Clause 4.4 suivante.

4.3. Moyens de paiement

L'UTILISATEUR pourra régler le prix d'achat des BILLETS par les moyens énumérés ci-après :

- Acquisition dans les POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE : le prix des BILLETS pourra être versé en espèces, par carte de crédit ou de débit, ou par Bizum.
- Acquisition sur le SITE WEB : le prix des BILLETS pourra être versé par carte de crédit ou de débit, ou par Bizum.

Toute dépense effectuée à l'aide du moyen de paiement sélectionné sera de la responsabilité exclusive de l'UTILISATEUR.

Les dispositions suivantes s'appliquent aux paiements réalisés par l'intermédiaire des différents moyens de paiement :

- Paiement par carte :

Tous les paiements par carte de crédit ou de débit réalisés sur le SITE WEB utilisent la passerelle de paiement sécurisée d'une entité financière qui crypte les données des cartes. Afin de sécuriser son système de paiement au maximum, DONOSTIA TURISMOA utilise les systèmes de paiement sécurisés de ses fournisseurs de moyens de paiement. Dans ce contexte, les données de paiement confidentielles sont transmises directement à l'entité financière correspondante et cryptées (SSL).

Lorsque vous effectuez un paiement par l'intermédiaire de la passerelle de paiement, le système se connecte à l'entité financière émettrice de la carte qui vous demandera d'authentifier l'opération en saisissant un code personnel d'identification. L'opération ne sera effectuée que si la banque émettrice de la carte confirme ce code d'authentification. Dans le cas contraire, la transaction sera refusée.

Conformément aux dispositions de la législation relative aux Consommateurs et aux Utilisateurs, dans le cas où le montant d'un achat aurait été imputé frauduleusement ou de façon inappropriée en utilisant son numéro de carte de paiement, l'UTILISATEUR titulaire de cette carte pourra exiger l'annulation immédiate du débit concerné. Dans ce cas, les écritures de débit et de crédit seront passées aussi rapidement que possible.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'achat aurait été effectivement réalisé par L'UTILISATEUR titulaire de la carte et où la demande de remboursement ne serait pas liée à l'exercice légal de son droit de rétractation, celui-ci sera tenu d'indemniser DONOSTIA TURISMOA et/ou le PROMOTEUR des dommages entraînés par ladite annulation.

- Paiement par Bizum :

Tous les paiements effectués par l'intermédiaire de Bizum seront soumis aux termes et conditions établis par SOCIEDAD DE PROCEDIMIENTOS DE PAGO, S.L. (BIZUM), disponibles sur <https://bizum.es/>, ou auprès de l'entité financière avec laquelle l'UTILISATEUR a contracté ledit service.

4.4. Factures

L'émission et la remise des factures correspondantes à l'acquisition de BILLETS par les différents CANAUX DE VENTE seront régies par les dispositions énumérées ci-après.

4.4.1. BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES

En ce qui concerne l'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES auprès des POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE, des factures au format papier seront remises à l'UTILISATEUR au moment de l'achat.

En ce qui concerne l'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES par l'intermédiaire du SITE WEB, DONOSTIA TURISMOA émettra la facture correspondante et l'enverra au format électronique à l'adresse courriel fournie à cet effet par l'acheteur desdits BILLETS.

À cet égard, en acceptant les CONDITIONS GÉNÉRALES, l'UTILISATEUR consent expressément à l'émission de ladite facture électronique et à son envoi à l'adresse courriel fournie à cet effet.

Ledit consentement pourra être révoqué par l'UTILISATEUR en envoyant un courrier électronique de révocation à l'adresse courriel shopturismoa@donostia.eus. Dans ce cas, l'UTILISATEUR pourra demander à recevoir la facture correspondante au format papier.

Dans le cas d'échanges et de remboursements gérés par le Service Client (shopturismoa@donostia.eus) concernant des billets pour des activités propres, DONOSTIA TURISMOA sera tenue d'émettre la facture rectificative correspondante.

4.4.2. BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS

Dans l'hypothèse de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS acquis sur les POINTS DE VENTE PRÉSENTIELLE ou sur le SITE WEB, le PROMOTEUR sera chargé à l'issue de l'acte d'achat d'émettre la facture correspondante et de l'envoyer au format électronique à l'adresse courriel fournie à cet effet par l'UTILISATEUR.

À cet égard, en acceptant les CONDITIONS GÉNÉRALES, l'UTILISATEUR consent expressément à l'émission de ladite facture électronique et à son envoi à l'adresse de courriel fournie à cet effet.

Ledit consentement pourra être révoqué par l'UTILISATEUR en envoyant directement un courrier électronique de révocation à l'adresse de courriel du PROMOTEUR concerné, ce qui lui conférera le droit de recevoir la facture correspondante au format papier.

Dans le cas d'échanges et de remboursements gérés par le Service Client (shopturismoa@donostia.eus) concernant des billets pour des activités de tiers, c'est le PROMOTEUR qui sera tenu d'établir la facture rectificative correspondante.

4.5. Conditions d'accès et/ou de participation aux ACTIVITÉS

Pour accéder aux ACTIVITÉS, l'UTILISATEUR devra présenter les BILLETS au format imprimé et/ou au format électronique et, le cas échéant, présenter s'il y a lieu le justificatif relatif à l'application d'un tarif réduit ou d'une remise.

L'accès à l'ACTIVITÉ pourra être refusé au porteur d'un BILLET modifié, sur lequel il existe un soupçon de falsification, ou acquis de façon illicite.

L'accès et la présence dans les lieux prévus pour accueillir les ACTIVITÉS peuvent parfois être soumis à des conditions objectives spécifiques. En tout état de cause, celles-ci seront indiquées sur le SITE WEB, visibles à l'entrée de l'établissement, ou mises à la disposition de l'UTILISATEUR par tout autre moyen avant le commencement de l'ACTIVITÉ.

Le non-respect de n'importe laquelle de ces règles justifiera l'adoption de mesures adéquates pouvant aller jusqu'à l'expulsion du contrevenant des locaux ou de l'ACTIVITÉ concernée.

4.6. Garantie et limitation de responsabilité

4.6.1. BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES

Lorsque l'UTILISATEUR réserve et acquiert des BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES, DONOSTIA TURISMOA est garante de la réalisation des ACTIVITÉS correspondantes et de leur conformité avec les exigences légales qui s'appliquent dans chaque cas. Toutes réclamations de l'UTILISATEUR à ce sujet devront être adressées à DONOSTIA TURISMOA. DONOSTIA TURISMOA ne garantit pas pour autant que le contenu desdites ACTIVITÉS corresponde aux goûts de l'UTILISATEUR ni/ou aux attentes individuelles que celui-ci pourrait avoir placées dans une ACTIVITÉ lorsque ces mêmes attentes vont au-delà des informations concrètes disponibles au sujet de l'ACTIVITÉ sur les CANAUX DE VENTE.

4.6.2. BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS

Comme indiqué précédemment, l'intervention de DONOSTIA TURISMOA en matière de commercialisation de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS se limite à permettre à l'UTILISATEUR d'en faire l'acquisition, en gérant les réservations et l'émission de BILLETS au nom et pour le compte du promoteur.

À cet égard, DONOSTIA TURISMOA ne participe sur le plan organisationnel à aucune des ACTIVITÉS liées aux BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS et décline toute responsabilité quant à l'organisation de celles-ci. Pour toute réclamation, l'UTILISATEUR devra donc s'adresser directement au PROMOTEUR.

4.7. Suggestions, griefs et réclamations

Les UTILISATEURS pourront transmettre leurs suggestions, griefs et réclamations à DONOSTIA TURISMOA en adressant un courriel au Service Client de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

4.8. Politique de confidentialité

4.8.1. Traitement des données relatives à l'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES

Le traitement des données personnelles que l'UTILISATEUR est amené à fournir au cours du processus d'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES est effectué par DONOSTIA TURISMOA, en qualité de Chargé du traitement agissant pour le compte de la MAIRIE DE DONOSTIA-SAINT-

SÉBASTIEN qui aura la qualité de Responsable du traitement de ces données.

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données, nous fournissons à L'UTILISATEUR les informations suivantes concernant le traitement de ses données personnelles.

Identité et données de contact du Responsable du traitement

Responsable : MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN

Adresse postale : Servicio UdalInfo, C/Igentea, 1, C.P. 20003 - Donostia / San Sebastián

Données de contact du Délégué à la Protection des Données :
dbo@donostia.eus

Finalité du traitement des données

La collecte et le traitement des données personnelles que l'UTILISATEUR est amené à fournir au cours du processus d'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES a pour finalité la gestion de l'achat réalisé par l'UTILISATEUR par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE, ainsi que, lorsque l'UTILISATEUR y a consenti, l'envoi par voie ordinaire ou électronique d'informations périodiques concernant DONOSTIA TURISMOA et/ou les services proposés par cette entité, et la réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Délais et critères relatifs à la conservation des données

Les données personnelles fournies par l'UTILISATEUR lors de l'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES seront conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales qui s'y appliquent et pendant une durée maximum de 6 ans. Les données traitées pour permettre l'envoi d'informations périodiques concernant DONOSTIA TURISMOA et/ou les services proposés par cette entité seront conservées jusqu'à ce que l'UTILISATEUR demande leur suppression ou révoque le consentement accordé pour leur traitement.

Légitimation du traitement

La base juridique légitimant le traitement des données fournies par l'UTILISATEUR au cours du processus d'achat n'est autre que l'exécution du contrat d'achat. La légitimation du traitement permettant l'envoi à l'UTILISATEUR d'informations sur DONOSTIA TURISMOA et/ou les services proposés par cette entité repose en ce qui la concerne sur le consentement fourni par l'utilisateur lorsque tel est le cas. Enfin, le traitement concernant les enquêtes destinées à évaluer le niveau de satisfaction relatif aux services rattachés aux BILLETS achetés par l'intermédiaire des CANAUX DE VENTE est basé sur l'intérêt légitime de DONOSTIA TURISMOA et/ou du PROMOTEUR.

L'UTILISATEUR devra obligatoirement saisir ses données personnelles dans les champs des formulaires mis à sa disposition pour effectuer un achat qui sont signalés par un astérisque (*). Si les champs définis comme obligatoires ne sont pas remplis ou comportent des données inexactes, DONOSTIA TURISMOA ne pourra pas gérer la commande de l'UTILISATEUR, ni réserver une suite favorable à sa demande d'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS PROPRES.

Destinataires des données :

Les données fournies par l'UTILISATEUR au cours du processus d'achat ne seront pas cédées à des tiers, sauf s'il existe une obligation légale.

Droits de l'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR pourra demander à DONOSTIA TURISMOA de confirmer s'il est exact qu'elle traite ses données personnelles pour le compte de la MAIRIE DE DONOSTIA SAINT-SÉBASTIEN, demander la rectification des données inexactes ou, le cas échéant, leur suppression, notamment lorsque lesdites données ne seraient pas nécessaires au regard des fins pour lesquelles elles ont été recueillies.

Dans certaines circonstances, l'UTILISATEUR pourra par ailleurs demander la limitation du traitement de ses données. Dans ce cas, DONOSTIA TURISMOA, agissant pour le compte de la MAIRIE DE DONOSTIA SAINT-SÉBASTIEN, conservera ces données et les utilisera uniquement pour permettre d'effectuer des réclamations ou d'y apporter une réponse. L'UTILISATEUR pourra également s'opposer au traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances et pour des raisons liées à une situation particulière. Dans ce cas, DONOSTIA TURISMOA, agissant pour le compte de la MAIRIE DE DONOSTIA SAINT-SÉBASTIEN, cessera de les traiter, sauf en l'existence de motifs légitimes impérieux, ou pour permettre d'effectuer des réclamations ou d'y apporter une réponse.

En cas de traitement automatisé des données d'un UTILISATEUR basé sur son consentement ou l'exécution d'un contrat, celui-ci pourra également recevoir les données personnelles qu'il a fournies à DONOSTIA TURISMOA pour le compte de la MAIRIE DE DONOSTIA SAINT-SÉBASTIEN dans un format structuré, permettant une utilisation commune et une lecture mécanique, et demander qu'elles soient transmises à un autre responsable.

Enfin, lorsque le traitement de ses données repose sur son consentement, l'UTILISATEUR pourra révoquer ledit consentement à tout moment, sans que cela affecte la légitimité du traitement basé sur le consentement accordé avant cette révocation.

Pour exercer l'un des droits précédemment indiqués, l'UTILISATEUR pourra écrire au responsable du traitement : AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN – C/ Ijentea, 1 – 20003 Donostia-San Sebastián.

De même, l'UTILISATEUR peut présenter une réclamation à l'Agence basque de Protection des Données, notamment s'il n'a pas obtenu satisfaction dans l'exercice de ses droits, en écrivant à l'adresse postale suivante : C/Beato Tomás de Zumárraga, 71 - 3, C.P. 01008 de Vitoria-Gasteiz (plus d'informations sur www.avpd.euskadi.eus).

4.8.2. Traitement des données relatives à l'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS

Le traitement des données personnelles que l'UTILISATEUR est amené à fournir au cours du processus d'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS

DE TIERS sera effectué par DONOSTIA TURISMOA, en qualité de Chargé du traitement agissant pour le compte du PROMOTEUR qui sera Responsable du traitement des données.

Par conséquent, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données, nous informons l'UTILISATEUR que le responsable du traitement des données fournies au cours du processus d'achat de BILLETS POUR DES ACTIVITÉS DE TIERS est le PROMOTEUR concerné. L'identité de ce promoteur sera indiquée dans chaque cas par tous moyens opportuns. Les dispositions relatives à la finalité et à la légitimation du traitement énoncées au paragraphe précédent s'appliquent également au traitement de ces données. L'UTILISATEUR peut obtenir des informations complémentaires relatives à la protection de ses données en s'adressant au PROMOTEUR.

Dans ces hypothèses, l'UTILISATEUR pourra exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité de ses données personnelles et de retrait de son consentement dans les termes et conditions prévus par la réglementation applicable en matière de confidentialité, en écrivant à l'attention du PROMOTEUR à l'adresse indiquée à cet effet, dans les termes prévus par la législation en vigueur.

De même, l'utilisateur pourra présenter une réclamation devant l'Autorité de Contrôle compétente (selon les cas l'Agence espagnole de Protection des données ou l'Agence basque de Protection des données), notamment s'il n'a pas obtenu satisfaction dans l'exercice de ses droits.

4.9. Législation applicable et juridictions compétentes

Les CONDITIONS GÉNÉRALES et l'acquisition de services seront régies par la législation espagnole.

Tout litige pouvant naître de l'interprétation ou de l'application des CONDITIONS GÉNÉRALES et/ou de l'acquisition de services sera jugé par les Juridictions et Tribunaux compétents, conformément aux dispositions légales applicables en Espagne en matière de compétence judiciaire et à la législation relative aux consommateurs et aux utilisateurs.

De même, l'UTILISATEUR est informé qu'il a la possibilité de s'adresser à la plateforme en ligne de résolution des litiges de l'Union européenne, à laquelle il peut accéder grâce au lien suivant : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr



sansebastianturismoa@donostia.eus