

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A.

1. Information générale et identification

1.1. Objet des Conditions Générales

Les Conditions Générales de Vente présentes (dorénavant, les « **CONDITIONS GÉNÉRALES** ») fixent les termes et conditions pour l'achat/vente des services que **SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.** (dorénavant, « **DONOSTIA TURISMO** ») met à la disposition des personnes intéressées (dorénavant, les « **UTILISATEURS** ») à travers les canaux de vente suivants (dorénavant les « **CANAUX DE VENTE** ») :

- Points de vente au public ouverts sur le territoire historique de Guipúzcoa (dorénavant, les « **POINTS DE VENTE AU PUBLIC** ») ; et
- Site web accessible aux UTILISATEURS à travers le domaine www.sansebastianturismoa.eus/es (dorénavant, le « **SITE WEB** »).

Et notamment, on considérera assujetti aux **CONDITIONS GÉNÉRALES** présentes, l'achat par les UTILISATEURS des produits et services commercialisés par DONOSTIA TURISMO à travers les **CANAUX DE VENTE** et énoncés ci-après :

- « **TICKETS D'ACTIVITÉS PROPRES** » : Tickets qui permettent à l'UTILISATEUR d'assister et/ou de participer à des activités organisées par DONOSTIA TURISMO en tant que promoteur et commercialisées à travers les **CANAUX DE VENTE** sous sa responsabilité exclusive.
- « **TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS** » : Tickets qui permettent à l'UTILISATEUR d'assister et/ou de participer à des activités que des organismes tiers organisent en qualité de promoteurs (dorénavant, le « **PROMOTEUR** ») sous leur responsabilité exclusive et que DONOSTIA TURISMO commercialise à travers les **CANAUX DE VENTE** pour le compte du PROMOTEUR mais sans participation de sa part aux aspects organisationnels de ces activités.

Dorénavant, les **TICKETS D'ACTIVITÉS PROPRES** et les **TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS** recevront de manière générale la dénomination de « **TICKETS** ».

1.2. Identification de DONOSTIA TURISMO

- Raison sociale : SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A.
- Adresse : C/ Boulevard, nº 8, 20003 – Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)-Espagne.
- Code d'Identification Fiscale : A-20188884
- Données figurant aux registres officiels : Société immatriculée au Registre du Commerce de Guipúzcoa au tome 1.479, feuillet 81, page SS-9.471.
- Tél. : +34 943 48 11 66
- Fax : +34 943 48 11 72



**Donostia
San Sebastián**

- Courrier électronique : sansebastianturismoa@donostia.eus

1.3. Validité et modification des CONDITIONS GÉNÉRALES

L'achat de TICKETS aux POINTS DE VENTE AU PUBLIC sera interprété comme une acceptation expresse et sans réserve des CONDITIONS GÉNÉRALES par l'UTILISATEUR.

L'achat de TICKETS à travers le SITE WEB exige que l'UTILISATEUR lise et accepte expressément et sans réserve les CONDITIONS GÉNÉRALES à travers le dispositif technique établi à cet effet durant la procédure d'achat, qui ne pourra être finalisée qu'après acceptation de ces CONDITIONS.

Les CONDITIONS GÉNÉRALES présentes devront être complétées de toutes autres Conditions Particulières qui pourraient être établies le cas échéant pour chaque service en particulier et qui pourront également être consultées par les UTILISATEURS aux POINTS DE VENTE AU PUBLIC et sur le SITE WEB (dorénavant, les « **CONDITIONS PARTICULIÈRES** »).

DONOSTIA TURISMO se réserve le droit de modifier les CONDITIONS GÉNÉRALES présentes, ainsi que les CONDITIONS PARTICULIÈRES éventuellement applicables, étant entendu que les conditions en vigueur sont celles accessibles à l'UTILISATEUR aux POINTS DE VENTE AU PUBLIC et sur le propre SITE WEB au moment de la formalisation de l'achat. Quoi qu'il en soit, les modifications en question n'auront aucun effet rétroactif sur les services souscrits antérieurement.

1.4. Capacité de l'UTILISATEUR

Les services proposés par DONOSTIA TURISMO sont destinés à des personnes physiques qui opèrent en tant que particuliers, de plein droit et en leur nom propre, ce qui exclut toutes les personnes morales ainsi que toutes les personnes physiques qui auraient l'intention de les acheter pour leur commercialisation postérieure dans le cadre d'une activité professionnelle.

De même, la réalisation d'achats à travers les différents CANAUX DE VENTE est limitée aux personnes physiques majeures et jouissant de leurs pleines capacités conformément à la législation espagnole, ainsi qu'aux mineurs émancipés en vertu des exigences établies dans le Code civil.

En acceptant les CONDITIONS GÉNÉRALES, l'UTILISATEUR déclare et garantit qu'il jouit de la capacité légale nécessaire pour opérer et acheter conformément aux conditions énumérées précédemment.

1.5. Langue

En cas de souscription de services sur le SITE WEB, le contrat entre l'UTILISATEUR et DONOSTIA TURISMO pourra être formalisé en basque, espagnol, français et anglais, langues dans lesquelles les CONDITIONS GÉNÉRALES et les CONDITIONS PARTICULIÈRES éventuellement applicables seront mises à disposition de l'UTILISATEUR.



1.6. Portée géographique de l'offre de services

En cas d'achat de services sur le SITE WEB, les TICKETS seront disponibles pour achat sans aucun type de limitation géographique.

2. Achat de TICKETS aux POINTS DE VENTE AU PUBLIC

2.1. Responsabilité de l'UTILISATEUR

- Les TICKETS devront être conservés dans un endroit sec, à l'écart de toute source de chaleur, sans aucun contact avec des objets en plastique ou des champs magnétiques.

2.2. Responsabilité de DONOSTIA TURISMO

- Tout changement qui se produirait dans le service postérieurement à la date de vente des TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS (tel que changement de date, annulation, etc.) sera assumé par le PROMOTEUR concerné et sous sa responsabilité exclusive.
- DONOSTIA TURISMO ne sera en aucune façon responsable de la perte ou du vol des TICKETS.

2.3. Droit de rétractation, changements et remboursements

2.3.1. Droit de rétractation

Le droit de rétractation sur un contrat est la faculté pour le consommateur et utilisateur de laisser sans effet le contrat souscrit, sans aucune justification ni aucun type de pénalisation, en le notifiant à l'autre partie contractante dans le délai établi pour l'exercice de ce droit. Il s'agit en définitive de la possibilité d'annuler la commande sans nécessité de justification.

En vertu des dispositions de l'article 103.I) du Décret Royal Législatif 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le Texte consolidé de la Loi Générale de Défense des Consommateurs et Utilisateurs (dorénavant, la « **LGDCU** »), le droit de rétractation ne sera pas applicable à l'achat des TICKETS.

2.3.2. Changements et remboursements

En marge des dispositions établies au point précédent, DONOSTIA TURISMO établit la politique de changements et remboursements suivante pour les TICKETS achetés aux POINTS DE VENTE AU PUBLIC :

- Une fois les TICKETS achetés, ils ne pourront être ni échangés ni remboursés, sauf dans les cas prévus par la législation en vigueur.

À ces effets, il est précisé que l'impossibilité d'assister à l'activité objet du TICKET ne constitue pas un motif de remboursement des sommes versées.

- Dans le cas de TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS, DONOSTIA TURISMO, en tant que distributeur, procédera uniquement et exclusivement à leur annulation et par conséquent à leur remboursement, sur ordre exprès du PROMOTEUR concerné dans les cas d'annulation, changements de dates, etc.
- Le remboursement des TICKETS devra être sollicité à n'importe quel POINT DE VENTE AU PUBLIC.

3. Achat de TICKETS sur le SITE WEB

3.1. Procédure d'achat

L'UTILISATEUR aura uniquement à sélectionner sur le SITE WEB le/les service/s qu'il souhaite acheter, en indiquant le nombre d'unités de chacun d'eux.

Lors de la sélection de chaque service, l'écran affichera l'information détaillée s'y rapportant : indication précise du nombre d'unités souhaité, prix unitaire et prix final du total des unités demandées (TVA comprise), ainsi que les réductions applicables le cas échéant sur le prix original. Quoi qu'il en soit, ces prix n'incluent pas les frais d'expédition éventuellement applicables.

Une fois sélectionnés tous les services qu'il souhaite acheter, l'UTILISATEUR devra cliquer sur le lien AJOUTER AU PANIER puis sur ACHETER, et sera redirigé à la section « FINALISER COMMANDE ».

Dans la section « Finaliser la commande », l'UTILISATEUR aura à sa disposition (i) un formulaire à remplir avec ses coordonnées ; et (ii) un résumé des services sélectionnés, avec l'indication précise du nombre d'unités souhaité, le prix unitaire et le prix final du total d'unités demandées (TVA comprise) ainsi que les frais d'expédition à l'adresse indiquée par l'UTILISATEUR, s'ils sont applicables.

Pour finaliser l'opération, l'UTILISATEUR devra obligatoirement accepter les CONDITIONS GÉNÉRALES en cochant la case de vérification mise à sa disposition puis sélectionner le système de paiement de son achat au moyen d'un des modes de paiement mis à sa disposition dans la section « Finaliser la commande ».

Une fois que l'UTILISATEUR aura accepté les CONDITIONS GÉNÉRALES et validé le paiement à travers le système sélectionné, l'achat sera considéré comme terminé. Cette opération donnera lieu à la création du fichier électronique du contrat souscrit entre l'UTILISATEUR et DONOSTIA TURISMO, un document qui sera accessible à l'UTILISATEUR à travers le service d'Attention au Client de DONOSTIA TURISMO. Une fois l'achat conclu, le SITE WEB affichera le numéro de commande assigné et enverra à l'UTILISATEUR la confirmation d'achat correspondante à l'adresse de courrier électronique fournie par ce dernier dans un délai maximum de 24 heures.

Cette confirmation d'achat sera également mise à disposition de l'UTILISATEUR pour son téléchargement au format PDF sur le propre SITE WEB à la fin de la procédure d'achat, à condition que cette opération soit techniquement possible.

L'absence de réception par l'UTILISATEUR du courrier mentionné dans le délai établi peut être due à un problème de réseau temporaire ou à une erreur dans l'adresse de courrier électronique fournie. Dans ce cas, nous lui recommandons de contacter le service d'Attention au Client de DONOSTIA TURISMO à shopturismoa@donostia.eus

Si à réception de la confirmation d'achat, l'UTILISATEUR s'apercevait d'une erreur dans la saisie de ses données, il pourra contacter le service d'Attention au Client de DONOSTIA TURISMO à shopturismoa@donostia.eus

3.2 Moyens de paiement

L'UTILISATEUR pourra satisfaire le montant de son achat par carte bancaire (débit ou crédit) VISA et MASTERCARD. Tous les frais résultant du moyen de paiement sélectionné seront à charge exclusive de l'UTILISATEUR.

Tous les paiements effectués par carte bancaire, de débit ou de crédit, sont opérés à travers la passerelle de paiement sécurisé d'un organisme bancaire, qui crypte les données des cartes. Afin de garantir la plus haute sécurité du système de paiement, DONOSTIA TURISMO utilise des systèmes de paiement sécurisé mis à disposition par ses fournisseurs de moyens de paiement. Ainsi, les données confidentielles du paiement sont transmises directement et après cryptage (SSL) à l'organisme bancaire correspondant.

En effectuant le paiement à travers la passerelle de paiement, le système se connectera à l'organisme bancaire émetteur de la carte et sollicitera l'autorisation de l'opération à travers un code personnel d'authentification. L'opération n'aboutira que si la banque émettrice de la carte bancaire confirme ce code d'authentification. Dans le cas contraire, la transaction sera refusée.

En vertu des dispositions de l'article 112 de la LGDCU, quand le montant d'un achat aura été prélevé de manière frauduleuse ou par erreur en utilisant le numéro de la carte bancaire, l'UTILISATEUR titulaire de la carte pourra exiger l'annulation immédiate du prélèvement. Dans ce cas, les mouvements éventuels de crédit/débit sur les comptes de DONOSTIA TURISMO et de l'UTILISATEUR titulaire de la carte seront corrigés dans les plus brefs délais.

En revanche, si l'achat a effectivement été réalisé par l'UTILISATEUR titulaire de la carte et que l'exigence de remboursement n'est pas la conséquence de l'exercice du droit de rétractation légalement applicable le cas échéant, l'UTILISATEUR sera tenu de satisfaire à DONOSTIA TURISMO les dommages et intérêts résultant de cette annulation.

3.2. Facture

Pour l'obtention de/s facture/s correspondant à l'achat/opération réalisé, l'UTILISATEUR devra formuler une demande écrite à l'adresse de courrier électronique suivante : shopturismoa@donostia.eus

3.3. Remise des TICKETS

La confirmation de commande mentionnée au point antérieur tiendra lieu de ticket ; pour accéder et/ou participer à l'activité concrète correspondante, l'UTILISATEUR devra obligatoirement (i) imprimer la confirmation ou (ii) montrer le courrier électronique où figure la confirmation de commande.

3.4. Garantie et limitation de responsabilité

3.4.1. TICKETS D'ACTIVITÉS PROPRES

Lorsque l'UTILISATEUR achète des TICKETS D'ACTIVITÉS PROPRES sur le SITE WEB, DONOSTIA TURISMO sera garant de la célébration des activités correspondantes ainsi que de leur adéquation aux exigences légales applicables dans chaque cas, l'UTILISATEUR étant tenu de s'adresser à DONOSTIA TURISMO pour toute réclamation éventuelle.

Cela étant, DONOSTIA TURISMO ne garantit pas que le contenu de ces activités soit du goût de l'UTILISATEUR et/ou réponde aux attentes qu'il se serait créées sur les activités, compte tenu de l'information concrète à leur égard sur le SITE WEB.

3.4.2. TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS

Conformément aux indications antérieures, l'intervention de DONOSTIA TURISMO dans la commercialisation de TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS est limitée à faciliter l'achat de ces tickets à l'UTILISATEUR en gérant leur distribution au nom et pour le compte du PROMOTEUR.

Par conséquent, dans le cas des TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS, DONOSTIA TURISMO ne participe en aucune façon aux aspects organisationnels de ces activités et décline donc toute responsabilité à leur égard ; pour toute réclamation, l'UTILISATEUR devra par conséquent s'adresser le cas échéant au PROMOTEUR.

3.5. Droit de rétractation, remboursements et réclamations

3.5.1. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article 103.I) de la LGDCU, le droit de rétractation ne sera pas applicable à l'achat de TICKETS.

3.5.2. Annulations et remboursements

En marge des dispositions du point antérieur, DONOSTIA TURISMO établit la politique d'annulations et de remboursements suivante pour les services achetés sur le SITE WEB:

- Une fois l'achat réalisé, les annulations pourront être effectuées au plus tard 48 heures avant le début de l'activité objet du TICKET.



**Donostia
San Sebastián**

- Les annulations devront être effectuées dans tous les cas à travers le Service d'Attention au Client (courrier électronique : shopturismoa@donostia.eus) qui confirmera l'annulation et effectuera les remboursements éventuels.

4. Dispositions communes à l'achat de TICKETS à travers les différents CANAUX DE VENTE

4.1. Suggestions, plaintes et réclamations

Les UTILISATEURS pourront adresser à DONOSTIA TURISMO leurs suggestions, plaintes et réclamations par courrier électronique à l'intention du Service d'Attention au Client de DONOSTIA TURISMO (shopturismoa@donostia.eus).

4.2. Politique de confidentialité

4.2.1.- Traitement des données en rapport avec l'achat de TICKETS D'ACTIVITÉS PROPRES

Le traitement des données à caractère personnel apportées par l'USAGER au cours de la procédure d'achat de TICKETS D'ACTIVITÉS ORGANISÉES EN INTERNE sera réalisé par DONOSTIA TURISMO en tant que Sous-traitant, agissant pour le compte de la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN, considérée comme le Responsable du traitement.

Conformément au droit à l'information établi dans le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après, « RGPD »), nous vous informons ci-après sur les traitements dont la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN

TRAITEMENTS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE LA MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN :

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 - Espagne

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

Finalités du traitement des données

Les finalités de la collecte et le traitement des données à caractère personnel que l'USAGER communiquera au cours du processus d'achat de TICKETS DES ACTIVITÉS ORGANISÉES EN INTERNE sont la gestion de l'achat réalisé par l'USAGER à travers les différents CANAUX DE VENTE et, en cas de consentement par l'USAGER, l'envoi d'informations périodiques en lien avec DONOSTIA TURISMO et/ou les services que celle-ci propose, par les canaux habituels ou électroniques.

Durée ou critères de conservation des données

Les données à caractère personnel communiquées par l'USAGER pour l'achat des TICKETS DES ACTIVITÉS ORGANISÉES EN INTERNE seront conservées pendant la durée correspondante fixée dans les dispositions légales applicables, et jusqu'à 6 ans maximum. Les données traitées pour l'envoi périodique d'informations en lien avec DONOSTIA TURISMO et/ou les services que celle-ci propose, seront conservées



**Donostia
San Sebastián**

jusqu'à ce que l'USAGER sollicite leur effacement ou révoque son consentement pour le traitement.

Légitimation du traitement

La base juridique qui légitime le traitement des données fournies par l'USAGER au cours du processus d'achat est l'exécution du contrat de vente. De son côté, la légitimation correspondante au traitement qui consiste à envoyer des informations sur DONOSTIA TURISMO à l'USAGER et/ou les services que celle-ci propose, ainsi que le traitement en rapport avec les enquêtes de satisfaction pour déterminer le degré de satisfaction sur les services liés aux tickets des activités organisées en interne ou par des tiers achetés à travers le portail : shop.sansebastianturismo.com est basée sur le consentement de l'USAGER déclaré en cochant la case d'acceptation de cette politique de confidentialité et des CONDITIONS GÉNÉRALES.

La communication des données à caractère personnel de l'USAGER, dans les champs indiqués par un astérisque (*) dans les formulaires disponibles pour réaliser des achats sera à caractère obligatoire. À défaut de renseigner les champs déterminés comme obligatoires ou en cas de communication de données incorrectes, DONOSTIA TURISMO ne pourra pas gérer la commande de l'USAGER et finaliser de manière satisfaisante l'achat des TICKETS DES ACTIVITÉS ORGANISÉES EN INTERNE qu'il aura sollicité.

Destinataires des données

Les données communiquées par l'USAGER dans le processus d'achat ne seront pas cédées à des tiers, sauf en cas d'obligation légale.

Droits de l'USAGER

L'USAGER a le droit d'obtenir confirmation sur le fait que DONOSTIA TURISMO, pour le compte de la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN, traite ou pas ses données à caractère personnel et d'obtenir la correction des données inexactes ou, le cas échéant, de solliciter leur effacement lorsque, entre autres, elles ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

En outre, dans certains cas l'USAGER pourra solliciter la limitation du traitement de ses données, auquel cas DONOSTIA TURISMO, pour le compte de la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN, ne les conservera que pour l'exercice ou la défense d'un droit en justice. De même, dans certaines circonstances et pour des raisons relatives à sa situation particulière, l'USAGER pourra s'opposer au traitement de ses données personnelles, auquel cas DONOSTIA TURISMO, pour le compte de la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN, cessera de les traiter, sauf pour des raisons légitimes impérieuses ou pour l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Lorsque le traitement des données de l'USAGER est automatisé et basé sur le consentement ou l'exécution d'un contrat, il pourra également recevoir les données à caractère personnel qu'il aura fournies à DONOSTIA TURISMO, pour le compte de la MAIRIE DE SAINT-SÉBASTIEN, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et solliciter leur transmission à un autre responsable.

Finalement, lorsque le traitement des données de l'USAGER est basé sur son consentement, l'USAGER aura le droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela ne compromette la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Pour exercer les droits indiqués, l'USAGER pourra envoyer sa demande écrite au responsable du traitement : AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN - C/ Ijentea, 1 - 20003 San Sebastián - Espagne.

En outre, l'USAGER aura le droit de présenter une réclamation auprès de l'Agence Basque de Protection des Données, notamment lorsqu'il n'aurait pas obtenu satisfaction dans l'exercice de ses droits,



**Donostia
San Sebastián**

en envoyant une demande écrite à l'adresse postale suivante : C/Beato Tomás de Zu-márraga, 71 - 3, C.P. 01008 de Vitoria-Gasteiz - Espagne (plus d'information sur www.avpd.euskadi.eus).

4.2.2.- Traitement des données en rapport avec l'achat de TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS

Les données à caractère personnel fournies par l'UTILISATEUR durant la procédure d'achat de TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS seront traitées par DONOSTIA TURISMO en tant que Gestionnaire du traitement, qui agit pour le compte du PROMOTEUR considéré comme Responsable du traitement.

Par conséquent, et aux effets du droit à l'information établi dans le RGPD, l'UTILISATEUR est informé que le Responsable du traitement des données fournies durant la procédure d'achat de TICKETS D'ACTIVITÉS DE TIERS est le PROMOTEUR respectif, dont l'identité sera précisée dans chaque cas à travers le moyen opportun, les dispositions relatives à la finalité et légitimité du traitement prévues au point antérieur étant également applicables à ce traitement des données ; l'UTILISATEUR pourra obtenir toute information additionnelle sur la protection des données auprès du PROMOTEUR correspondant.

Dans ces cas, l'UTILISATEUR pourra exercer les droits d'accès, rectification, suppression, opposition, limitation de traitement, portabilité de ses données personnelles, ainsi que la révocation de son consentement, dans les conditions prévues dans le RGPD, par demande écrite au PROMOTEUR concret dans les termes prévus par la législation en vigueur et à l'adresse consignée à cette fin.

De même, l'UTILISATEUR aura le droit de présenter une réclamation auprès de l'Agence Basque de Protection des Données, notamment dans les cas où il n'aurait pas obtenu satisfaction dans l'exercice de ses droits, en envoyant un courrier postal à l'adresse suivante : C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid-Espagne, ou à travers le siège électronique de son portail Internet (www.agpd.es).

4.3. Législation applicable

Les CONDITIONS GÉNÉRALES et l'achat de services seront assujettis à la législation espagnole.

Toute divergence susceptible de se produire à l'égard de l'interprétation ou de l'application des CONDITIONS GÉNÉRALES et/ou de l'achat de services sera résolue par les Cours et Tribunaux compétents en vertu des dispositions légales applicables en Espagne en matière de compétence judiciaire, et plus particulièrement en matière de consommateurs et d'utilisateurs.