

OFFICE DE TOURISME D'ALBI - CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE de billetterie, d'articles divers de la boutique et de prestations touristiques à destination des individuels et des groupes

ARTICLE 1. PREAMBULE - Article 1.1. Désignation du vendeur - Office de tourisme d'Albi, Association, n° SIRET : 332 978 634 000 19 ; Code APE : 7990 Z ; ayant son siège social Palais de la Berbie place Sainte-Cécile 81000 ALBI, Téléphone : 05 63 49 48 80 - accueil@albitourisme.com - Représenté par Isabelle MARTIAL, présidente. Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM08100010. Garant financier : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot 75017 PARIS - tél. : 01 42 96 75 15. - Responsabilité civile professionnelle N°1074425310103 : AXA Assurance, 10 avenue Dembourg 81000 ALBI
Ci-après dénommé « Office de tourisme »

Article 1.2. Objet - Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations touristiques fournies directement par l'Office de tourisme ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

Article 1.3. Définitions - Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente. - **Prestation** : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Billetterie : Ensemble des opérations ayant trait à la délivrance de billets (spectacles, transport, etc.) ou contremarques. - **Contrat en ligne** : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme. **Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme. - **Support durable** : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation). - **Groupes** : un groupe est un ensemble constitué d'au moins 10 clients se présentant simultanément ou effectuant une réservation simultanée. -

ARTICLE 2. CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION - Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'intégralité des prestations touristiques vendues ou offertes à la vente par l'Office de tourisme d'Albi. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. Le client est informé et accepte expressément que toute prestation est achetée pour une durée déterminée. Par conséquent, le client ne pourra en aucune circonstance, se

prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation. - **ARTICLE 3. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES** - Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme. Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

ARTICLE 4. VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES -

Article 4.1. Prix - Prix définitif et taxes additionnelles : Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, dans certains cas, des frais ou prestations supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'une location saisonnière. Ces frais ou prestations supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix définitif. Le prix définitif ne comprend pas, sauf indication contraire sur le contrat : le transport, les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de tourisme ne peut être tenu responsable, le supplément chambre individuelle (si le forfait inclus une prestation hôtelière), les éventuels frais de dossier, l'assurance proposée à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente. **Modalités de paiement** : Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat. L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de tourisme. Le prix est payable selon l'échéancier figurant au contrat. Pour les réservations tardives (moins de 21 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible à la réservation. **Facturation** : La facture, excepté dans le cadre d'une demande expresse du client ou d'une réservation de dernière minute, est présentée au client le jour de la visite ou adressée après l'exécution de cette dernière. Elle est basée sur l'effectif remis 48h avant les réservations de prestations isolées ou de journée incluant un repas et 72h pour les forfaits séjours. En cas d'effectif inférieur, aucun réajustement ne sera fait, à l'inverse, en cas d'effectif supérieur, sous réserve d'accord préalable de l'office de tourisme d'Albi, la facture en tiendra compte. **Retard dans le règlement** : Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demie le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes. **Révision du prix** : L'Office de tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article. Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution : 1° Du prix du transport de

passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; 3° Des taux de change en rapport avec le contrat. L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations. Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués. **Article 4.2. Assurance** - Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne, et s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Il est possible de contracter une assurance complémentaire « annulation et assistance rapatriement » auprès du groupe : AWP France SAS Mondial Assistance - Eurosquare 2 - 7 rue Dora Maar - 93 400 SAINT-DENIS - N°DRIAS07 026 669 dûment habilitée à présenter des opérations d'assurances pour AWP P&C ayant son siège social au 37 rue Taibout 75 009 PARIS - 519 490 080 RCS PARIS. Un document d'information normalisé relatif à cette assurance sera transmis au client à sa demande. **Article 4.3. Réservation de prestation en présence physique et simultanée des parties ou « au comptoir »** : Les réservations peuvent avoir lieu du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h. **Etape 1** : Le Client fait part de sa demande à l'agent de réservation de l'Office de tourisme d'Albi. **Etape 2** : L'agent de réservation de l'Office de tourisme d'Albi réalise et présente un devis au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées. **Etape 3** : Pour confirmer la commande, le Client signe le devis, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ». **Etape 4** : En retour, l'Office de tourisme d'Albi remet au Client les présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information et un contrat de vente précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, le/les restaurant(s) sélectionnés, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser. **Etape 5** : Le Client signe le contrat et remet l'acompte ou le règlement complet du séjour dans le cadre d'une réservation de dernière minute. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive. **Article 4.4. Réservation de prestation à distance hors ligne** - Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant : Les réservations sont traitées du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h. **Etape 1** : Les demandes de réservation de prestations peuvent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse groupes@albitourisme.com, soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse Palais de la Berbie 81 000 ALBI ou par téléphone. **Etape 2** : A réception de la demande de réservation, l'Office de tourisme adresse un devis au Client. Ce devis indique le montant de la prestation demandée sur la base des informations communiquées, ainsi que les présentes conditions générales de vente, le formulaire type d'information. **Etape 3** : Pour confirmer la commande, le Client renvoie le devis signé, revêtu de la mention manuscrite

« bon pour accord ». Etape 4 : En retour, l'Office de tourisme d'Albi adresse au Client un contrat de vente précisant : le ou les sites visités, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de rendez-vous, le tarif, le nombre de participants, le/les restaurant(s) sélectionnés, toutes autres prestations réservées et les coordonnées de l'hébergement s'il y a lieu ; ainsi que le montant de l'acompte à verser. Etape 5 : le Client retourne le contrat signé accompagné de l'acompte. A compter de sa réception, la commande devient ferme et définitive. **ARTICLE 5. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION** - L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation. **ARTICLE 6. MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'OFFICE DE TOURISME** - L'Office de tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Si l'Office de tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à l'Office de tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. **ARTICLE 7. ANNULATION DU CONTRAT - Résiliation du contrat par le Client** - Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, doit être notifiée dans un premier temps par téléphone au 05 63 49 16 45 / 46 puis par courriel à groupes@albitourisme.com ou par courrier recommandé à l'Office de tourisme d'Albi - Palais de la Berbie - 81 000 Albi. La résiliation du contrat par le client entraîne la retenue des frais de résiliation selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient, selon l'échéancier ci-dessous. Sauf indications particulières : pour les réservations de prestations isolées pour groupes et individuels : Visites guidées, Concerts, balades en petit train ou gabarre, activités (atelier de cuisine, sport, détente...), annulation : jusqu'à 72h avant le début des prestations : remboursement intégral, entre 72h et 48h avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme ; moins de 48h avant le début des prestations : 100% de la prestation globale sera facturée

par l'Office de tourisme. Pour les prestations journalières incluant un repas pour groupes et individuels : annulation jusqu'à 96h avant le début des prestations : remboursement intégral des sommes versées à l'Office de Tourisme à titre d'acompte ou de règlement anticipé. - entre 96h et 48h avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme ; moins de 48h avant le début des prestations : 100% de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme. Pour les forfaits séjours pour groupes et individuels - montants exigés sur la base du contrat signé, annulation jusqu'à 30 jours avant le début des prestations : remboursement intégral des sommes versées à l'Office de tourisme à titre d'acompte ; entre le 29ème jour et le 7ème jour avant le début des prestations : 50 % de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme ; moins de 7 jours avant le début des prestations : 100% de la prestation globale sera facturée par l'Office de tourisme. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et entraînant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire. Il est précisé qu'en cas d'interruption de la prestation par le Client ou en cas de non-présentation, il ne sera procédé à aucun remboursement par l'Office de tourisme. **Résiliation du contrat par l'Office de tourisme** - L'Office de tourisme a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, l'Office de tourisme proposera de différer la réservation à une date ultérieure. En cas de refus du client, il procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client, moins les frais de résolution appropriés. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat. Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 7 (des présentes conditions générales de vente). Toutefois, l'Office de tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants : 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- 72 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux jours ;

Du

2) L'Office de tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de tourisme notifie par email ou par écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

ARTICLE 8. CESSION DU CONTRAT - Possibilité pour le Client de céder son contrat - Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Solidarité du cédant et du cessionnaire. Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer. **ARTICLE 9. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE - Principe** - L'Office de tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-II et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente. **Coordonnées pour contacter le Vendeur** - Conformément à l'article R 211-6, 4^o du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article I.I. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour. **ARTICLE 10. VISITES GUIDEES** - Les prestations guidées sont assurées par des guides conférenciers diplômés par le Ministère du Tourisme. Les langues pratiquées sont : l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien, le néerlandais, et le japonais dans la mesure de nos disponibilités. Si le point de départ et/ou de retour du guide n'est pas l'Office de Tourisme d'Albi, les frais de transport sont à la charge du client. Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat de l'Office de Tourisme. Tout retard et tout dépassement de visite sur l'horaire prévu, supérieur à 30 minutes, seront facturés et réglés sur place le jour de la visite sur la base de 30€/l'heure. En cas de refus, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation. **ARTICLE 11. AIDE AUX VOYAGEURS** - L'Office de tourisme est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, l'Office de tourisme apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce. **ARTICLE 12. ENFANTS MINEURS** - Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur. **ARTICLE 13. ACCESSIBILITE** - Malgré tous nos efforts, certains sites et prestations sur la ville d'Albi ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite : Cloître et collégiale Saint-Salvi, musée de la Mode, Musée Lapérouse, croisières en gabarre, balades en petit train touristique, vols en montgolfières, balades sur l'Echappée verte. **ARTICLE 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL - Données collectées** - Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, l'Office de tourisme collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, téléphone, adresse postale, adresse mail, pays de résidence, nationalité. De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur. **But poursuivi** : La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme. Ces données à

caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles sont utilisées pour : l'identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations, la formalisation de la relation contractuelle, la réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de tourisme, la gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements, annulations ou modifications), la communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés, la comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client, le traitement des opérations relatives à la gestion clients, la communication commerciale et la prospection. **Personnes autorisées à accéder aux données** - Tous les salariés de l'Office de tourisme sont autorisés à accéder aux données collectées ainsi que les prestataires et partenaires de l'Office de tourisme intervenant au contrat. **Conservation des données** - Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : (Office de tourisme palais de la Berbie 81 000 Albi) et sur demande auprès de l'Office de tourisme. **Droits du titulaire des données collectées** - En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au Délégué à la protection des données, Madame Françoise Lepain, à l'Office de tourisme d'Albi, palais de la Berbie 81 000 Albi ou par mail francoise.lepain@albitourisme.com, en joignant à la demande une copie de la pièce d'identité du requérant. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>). **Modification de la clause** - L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. **ARTICLE 15. RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME - Responsabilité de plein droit** L'Office de tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. L'Office de tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est

imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16. **Limitation de la responsabilité de l'Office de tourisme** - Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence. **ARTICLE 16. REGLEMENT DES LITIGES - Loi applicable** - Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable. - **Médiation** - Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme : MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS ou sur le site Internet www.mtv.travel. **Vente en ligne** - Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.I du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?ent=main.home2.show&lng=FR> - **Jurisdiction compétente** - Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. **Non renonciation** - Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. **ARTICLE 17. PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES** - Si, après avoir choisi et réservé un service de voyage ou un forfait touristique auprès de l'Office de tourisme, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances figurant dans toute communication ou publication éditée par l'Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. L'Office de tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires grâce à cette communication ou publication dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre Office de tourisme, ou que vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre Office, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office

de tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné. L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS - tél. : 01 42 96 75 15. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du prestataire. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme, qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?jsessi onid=86856671A51841699A8F87B4B5E808A2.tplqfr2ls 1?i d Article=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00000 6074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES POUR LES GROUPES

Les présentes conditions particulières de vente pour les groupes priment sur les conditions générales de vente de l'Office de tourisme pour les sujets qu'elles traitent.

ARTICLE 1. SUPPLEMENT JOURS FERIES - Lorsque la prestation est réservée sur un jour férié, le prix est majoré de 50%. **ARTICLE 2. GRATUITE** - Dans le cadre de visites guidées : une gratuité est accordée par tranche de 25 personnes payantes et participant à la prestation. Dans le cadre d'un forfait journée avec repas ou d'un séjour : la gratuité du forfait complet est accordée au chauffeur de l'autocar. Une gratuité complémentaire, de valeur identique, est accordée par tranche de 25 personnes payantes et participantes. Aucune gratuité ne sera accordée dans le cadre de balades en petit train et/ou croisières en gabarre. **ARTICLE 3. FACTURATION** - Le solde devra être réglé sur place le jour de la prestation ou à réception de la facture, sur la base minimum de l'effectif communiqué à J-5. Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement sur place par le voyageur. Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demie le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'ARTICLES (HORS SERVICES TOURISTIQUES) DIVERS A LA BOUTIQUE & SUR LE SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME D'ALBI

ARTICLE 1. OBJET - L'acquisition d'un produit à la boutique de l'Office de tourisme d'Albi ou via son site internet de vente en ligne implique une acceptation sans réserve, par l'acheteur, des présentes conditions générales et particulières de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Avant toute transaction, l'acheteur déclare d'une part que l'achat des articles est sans rapport direct avec son activité professionnelle, et d'autre part, avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales et particulières de ventes. Il accepte d'être limité à une utilisation strictement personnelle. **ARTICLE 2. LES PRODUITS** - Les produits présentés dans la boutique et sur le site internet de vente en ligne du vendeur sont choisis et distribués, par ses soins, dans la limite des stocks disponibles, le vendeur, se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de produits exposés dans sa boutique ou présenté sur son site internet de vente en ligne. Sur ce dernier, la présentation des articles comprend : un descriptif de ses principales caractéristiques techniques (contenance, utilisation, composition...), son prix

TTC à l'unité ou en lot, sa référence et des photographies. Ces dernières sont les plus fidèles possibles à la réalité mais ne sont pas contractuelles. La vente des produits présentés à la boutique de l'Office de tourisme d'Albi ou sur son site internet de vente en ligne est destinée à tous les acheteurs résidant dans les pays qui autorisent pleinement leur entrée sur leur territoire. **ARTICLE 3. LES TARIFS** - Les prix indiqués sur les étiquettes des produits présentés à la boutique de l'Office de tourisme d'Albi ou sur le site internet de vente en ligne sont des prix en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC) tenant compte de la TVA applicable au jour de l'achat. L'Office de Tourisme d'Albi se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur les étiquettes ou sur les fiches produit le jour de l'achat, sera le seul applicable à l'acheteur. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison, facturés en supplément. Ces derniers sont calculés en fonction de la taille, du poids du colis et du pays de destination. Les commandes récupérées à la boutique de l'Office de tourisme d'Albi dans le cadre de l'offre « click & collect » ne font l'objet d'aucun supplément. **ARTICLE 4. ACHAT ET MODALITES DE PAIEMENT - Article 4.1. Achat en boutique** - L'acheteur peut faire ses achats à la boutique de l'Office de Tourisme d'Albi, au 42 rue Mariès, pendant les horaires d'ouverture indiqués sur les portes d'accès et sur le site internet albi-tourisme.fr. Modalités de règlement. L'acheteur peut régler ses achats : en espèces, par chèque, à l'ordre de l'Office de Tourisme d'Albi, par carte bancaire VISA ou MASTERCARD à partir d'1€ d'achat, par chèque vacances. **Article 4.2. Achat en ligne - Commande** - L'acheteur peut faire ses achats directement via le site internet www.reservation.albi-tourisme.fr ou en choisissant le bouton 'Boutique en ligne' sur la page « Boutique Destination Albi » du site amiral (www.albi-tourisme.fr). Pour cela, il sélectionne le ou les articles ainsi que la quantité souhaitée. Ces derniers sont ajoutés automatiquement dans son panier. Un clic sur le bouton « poursuivre ma commande » lui permet de saisir des informations personnelles nécessaires pour conclure la commande (Civilité, NOM, Prénom, adresse mail, téléphone). L'adresse complète, le code postal et la ville seront également à renseigner si l'acheteur souhaite recevoir sa commande à domicile. **Choix du mode de livraison** - L'acheteur choisit le mode de livraison : gratuit, en point retrait « Click & collect » à la boutique de l'Office de Tourisme d'Albi ou payant, à domicile ou à l'adresse postale qu'il souhaitera ; « Click & collect : mise à disposition de la commande à la boutique de l'Office de tourisme d'Albi. Après avoir lu et accepté les CGV en cochant la case associée, l'acheteur peut consulter un récapitulatif de sa commande. Si ce dernier est erroné un bouton « retour » lui permet de modifier ses achats. Les Produits commandés seront à retirer à la boutique de l'Office de Tourisme, au 42 Rue Mariès, à Albi (81000), pendant les heures d'ouvertures. **Livraison à une adresse postale.** Les livraisons engagent un coût supplémentaire indiqué lors de l'achat, et sont faites à l'adresse qui ne peut être que dans la zone géographique convenue, indiquée sur le bon de commande. Les livraisons sont effectuées par La Poste via COLISSIMO, service de livraison avec suivi, remise sans signature. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Le vendeur pourra fournir par courriel à l'acheteur le numéro de suivi de son colis. Les risques liés au transport sont à la charge de l'acheteur à compter du moment où les articles quittent les locaux de l'Office de Tourisme d'Albi. L'acheteur est tenu de vérifier en présence du préposé de La Poste ou du livreur, l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu à la livraison. En cas de dommage pendant le transport, toute protestation doit être effectuée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la livraison. **ARTICLE 5. RESERVE DE PROPRIETE** - L'Office de Tourisme d'Albi conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal,

frais et taxes compris. **ARTICLE 6. GARANTIE** - Tous les produits fournis par l'Office de Tourisme d'Albi bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné à l'Office de Tourisme d'Albi qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer soit par courriel à accueil@albitourisme.com, soit par voie postale à l'adresse suivante : Office de Tourisme d'Albi, 42 rue Mariès, 81000 ALBI, soit en boutique, dans un délai de trente jours après livraison.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE BILLETTERIE

L'Office de Tourisme d'Albi intervient comme intermédiaire au nom et pour le compte de ses partenaires organisateurs / fournisseurs de billetterie. En conséquence, les présentes conditions générales de vente ne concernent que les prestations de vente de billetterie et non le spectacle ou l'événement lui-même. Certaines activités proposées, notamment les activités sportives, peuvent aussi comporter des conditions ou un règlement intérieur propre à l'organisateur ou au site concerné et sont disponibles auprès dudit site concerné et/ou dudit organisateur.

ARTICLE 1. PRIX ET NOMBRE DE PLACES - Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les manifestations. Pour certains spectacles, à la demande des organisateurs, des contremarques sont adressées à la place des billets ; dans ce cas, les billets sont à retirer, en échange des contremarques, à l'entrée de la salle, 30 min avant le début du spectacle. Sauf indication contraire, le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur à 10 pour une même animation et pour plusieurs types de tarifs (sur un même spectacle). Toute commande quelle que soit son origine, est payable en euros. L'Office de Tourisme d'Albi se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les billets demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'Office de Tourisme d'Albi. Dans le cadre des visites guidées, les tarifs préférentiels Albi City Pass ne sont accordés qu'aux seuls détenteurs de la carte du même nom, en cours de validité, proposée à la vente à la boutique de l'Office de tourisme ou sur son site internet www.albi-tourisme.fr/fr/albi-city-pass-un-incontournable.

ARTICLE 2. PLANS DE SALLES ET LOCALISATION DES PLACES - Lors de l'achat, si les places sont numérotées leurs références peuvent être indiquées. La localisation des places sur ce plan est fournie à titre indicatif, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places.

ARTICLE 3. RESERVATION ET PAIEMENT DE BILLETTERIE SUR LE SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME D'ALBI - La plateforme de réservation en ligne de l'Office de tourisme d'Albi, gère en temps réel la disponibilité des billets. Les réservations s'effectuent donc en fonction de l'état des stocks ouverts à la vente au moment de la réalisation de la commande. Le Client peut faire ses achats sans aucun coût supplémentaire, directement via le site internet www.reservation.albi-tourisme.fr ou en choisissant le bouton « Billetterie spectacle » sur le site amiral (www.albi-tourisme.fr). Le paiement par carte bancaire (Visa et Mastercard) est le seul autorisé. Une fois la sélection des billets réalisée (manifestation, quantité, type de tarif), le contrôle du panier permet de vérifier que les places attribuées correspondent bien au souhait du Client. Il peut poursuivre sa commande et valider ses coordonnées. Il accepte les présentes conditions générales et particulières de vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par www.albi-tourisme.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par l'Office de Tourisme d'Albi et ses clients. Le Client peut consulter un

récapitulatif de sa commande. Une fois le paiement effectué, le billet ou la contremarque est envoyé sur l'adresse email renseignée par le Client. Il appartient au Client d'imprimer son billet/contremarque. L'Office de Tourisme d'Albi décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile. **Conditions d'annulation et de remboursement** - En cas d'annulation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas d'annulation de la manifestation concernée par l'achat, le remboursement du paiement des billets ou contremarques imprimables à domicile s'effectue automatiquement au moyen d'un virement crédité sur la carte de crédit débitée pour cet achat. Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de billets dont le nom est porté sur le billet imprimable à domicile et il n'est pas transmissible. **Sécurité** - Les billets électroniques imprimables à domicile sont pourvus d'un QR Code unique. Leur validité et le QR code sont contrôlés sur le site de la manifestation par l'organisateur. La reproduction, la duplication et la contrefaçon de billets sont interdites. Seule la première personne à présenter le billet est présumée être le porteur légitime du billet, et sera admise à assister à la manifestation. **ARTICLE 4. RESERVATION ET PAIEMENT DE LA BILLETTERIE A L'OFFICE DE TOURISME D'ALBI** - Le Client peut faire la réservation de billet directement à l'Office de Tourisme d'Albi pendant ses horaires d'ouverture (cf www.albi-tourisme.fr). Le débit de la carte bancaire est indépendant du retrait effectif des billets. De ce fait, le compte bancaire est débité de la valeur de l'achat même si les billets ne sont pas retirés dans l'un des points de vente de l'Office de tourisme d'Albi. Le paiement peut se faire par carte bancaire Visa ou Mastercard, chèque ou espèces en euro. Le paiement en espèces réalisé par un client ayant son domicile fiscal en France est limité à la somme de 1.000 € par commande conformément aux dispositions des articles L112-6 et D112-3 du code monétaire et financier. Sauf indication contraire, le nombre total de billets acheté par personne ne peut être supérieur à 10 pour une même animation et pour plusieurs types de tarifs (sur un même spectacle ou sur plusieurs spectacles par exemple). Au-delà de 10 billets, le tarif groupe, s'il existe pour la manifestation, sera appliqué. Après paiement, un billet est immédiatement délivré. Il est non modifiable et non remboursable. Dans le cadre des visites guidées, aucun billet physique n'est remis à au Client. Le nom du Client indiqué à la réservation, fait office de droit de participation à la prestation. **ARTICLE 5. UTILISATION** - Un billet ne peut être revendu. En cas de billetterie nominative, une pièce d'identité avec photo, en cours de validité, peut être demandée lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet. Un billet émis pour un spectacle, ou une animation, quelles qu'ils soient, ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol. Il n'est ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation du spectacle ou de l'animation concernés ou par décision de l'organisateur. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. **ARTICLE 6. SECURISATION DES PAIEMENTS** - Le site fait l'objet d'un système de sécurisation via le procédé de cryptage SSL à 128 bits renforcé par des procédés de brouillage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. De plus, dans le cadre de la lutte anti-fraude le paiement 3D Secure (ou Verified by visa ou MasterCard SecureCode), système de paiement par authentification, permet à la banque du Client, de vérifier, sans surcoût, son identité au moment du paiement.

OFFICE DE TOURISME D'ALBI

GENERAL AND SPECIFIC BOOKING CONDITIONS Sales of tickets, various articles from the shop and tourism services for groups and individuals

ARTICLE 1. PREAMBLE - Article 1.1. Designation of the vendor - Office de tourisme d'Albi, Association, company number (SIRET): 332 978 634 000 19; Code APE: 7990 Z. Head office at Palais de la Berbie, place Sainte-Cécile, 81000 ALBI. Telephone: 05 63 49 48 80 - accueil@albitourisme.com. Represented by Isabelle MARTIAL, president. Tour operator's registered number: IM08100010. Financial guarantee: Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot 75017 PARIS - tel: 01 42 96 75 15. Professional liability insurance N°1074425310103: AXA Assurance, 10 avenue Dembourg, 81000 ALBI

Hereinafter identified as the "Tourism Office"

Article 1.2. Purpose - The purpose of the current general conditions is to define the rights and obligations of the parties within the framework of marketing by the Tourism Office of tourist services provided directly by the Tourist Office or by service partners to the public or non-professionals in the sense of the Consumer Code or the traveller in the sense of the Tourism Code and with the legal status to effect a contract and hereinafter identified as "the Client(s)".

Article 1.3. Definitions - Client: an individual identified as a consumer or non-professional in the terms of the Consumer Code or traveller in the term of the Tourism Code who effects a contract in the terms of the current booking conditions with the Tourism Office. Service: a travel service or tourism package as in article L211-1 of the Tourism Code. Ticket office: Any operation connected with the provision of tickets (shows, transport etc.) or tokens. Online contract: a contract for the purchase of services on the website of the Tourism Office. Distance contract: any contract between a professional and a consumer within the scope of a remotely organised sales system or service provision without the simultaneous presence of the professional and consumer by the exclusive means of one or more distance communication techniques up to the conclusion of the contract but excluding the website of the Tourism Office. Durable medium: any device that enables the consumer or professional to save information that is sent to him/her personally in order to be able to, at a later date and for which the information is destined, retrieve and reproduce the said information in an identical manner (article L121.6 of the Consumer Code). Groups: a group is a body consisting of at least ten clients booking concurrently for a concurrent reservation.

ARTICLE 2. CONTENTS AND SCOPE - The current general booking conditions apply ipso jure to the whole of the tourist service sold or offered for sale by the Albi Tourism Office. They apply to sales on the website or by any other means of distribution or marketing. Any booking or immediate purchase implies the acceptance without reserve of the current general booking conditions that prevail over all other conditions with the exception of those that are expressly accepted by the Vendor. The Client hereby declares being fully aware of the current general booking conditions and to have accepted them before any immediate purchase or making a booking. The Client is hereby informed and accepts expressly that any service is purchased for a defined period. Thus the Client cannot in any circumstances invoke any rights to tenure whatsoever at the conclusion of the service.

ARTICLE 3. PRE-CONTRACTUAL INFORMATION - The Client recognises having received in a legible and comprehensible manner prior to making a booking or concluding a contract, the current general and specific booking conditions and all the information shown in article L221-5 of the Consumer Code as well as article R211-4 of the Tourism Code. The Client also recognises having received the form in respect of the decree of 1st March 2018 "establishing the model of the information form for the sale

of holiday packages".

ARTICLE 4. SALE OF TOURISM SERVICES - Article 4.1. Prices - Final price and additional taxes. The final price is presented in Euros and includes all taxes (TTC). However, in certain cases, charges or supplementary services may have to be paid directly to the service provider, in particular, local taxes such as the "taxe de séjour" (tourist tax) in the case of a holiday rental. Such taxes or additional services are not included in the final price. The final price does not include, except if mentioned to the contrary in the contract: transport, personal expenditure, additional expenditure caused by an event outside the Tourism Office's control, the supplement for a single room if the package includes hotel accommodation, administrative fees, the insurance offered in article 4.2 of the current general booking conditions.

Methods of payment - The Client hereby confirms to the Tourism Office that s/he has all the necessary authorisations to use the payment method s/he has selected on confirming the contract. The Tourism Office reserves the right to suspend the booking process and/or provision of services in the event of a bank card being refused by an officially accredited body or in the event of non-payment of any sum due in respect of the contract. The Tourism Office in particular reserves the right to refuse to honour a booking made by a Client who has not paid either partially or in full a previous booking and where a dispute over payment is ongoing. No payment made by a Client will be considered definitive until the sum in question has been cashed by the Tourism Office. Payment must be made according to the schedule listed in the contract. Late bookings (less than 21 days before the start of the service) must be paid in full at the time of reservation.

Invoicing - Except in the case of an express request by the Client or of a late booking, the invoice will be provided to the client on the day of the visit or after it has been completed. It is based on the numbers of participants provided 48 hours beforehand in the case of one-off services or for a whole-day booking including a meal and 72 hours for accommodation packages. No readjustment to the final price will be made in the event of fewer participants; on the other hand, in the event of a greater number and with the prior approval of the Tourism Office, the invoice will indicate this modification.

Late payments - Any delay in making payment will, ipso jure and without formal notice, entail the application of a penalty at the rate of one and a half times the legal interest rate. Such penalty, calculated on the outstanding amount will start from the day after the date due until the payment in full of the outstanding amount.

Price revision - The Tourism Office undertakes to apply the prices shown at the time of booking, depending on availability at that date but reserves the right to modify prices according to the conditions of the present article. In conformity with article L211-12 of the Tourism Code, prices may be increased or decreased after confirmation of a booking in the event of modifications: 1.in the cost of fuel or other energy sources in the case of passenger transport; 2. of taxes or fees in respect of services provided in the contract and imposed by a third party that does not participate directly in performance of the contract, including tourism taxes, landing or embarkation fees in ports or airports; 3.of exchange rates in relation to the contract. The possible increase in prices in respect of the previous paragraph will be notified in a clear and comprehensible manner to the Client and will include a justification of the calculation, by durable medium, at the latest twenty days prior to the commencement of the services. Conversely, the Client is entitled to a reduction corresponding to any decrease in costs shown in 1, 2 or 3 above that come into effect after confirmation of the contract and before the provision of service. Should the increase exceed 8% of the total package or service price, the Client may either accept the proposed modification or request cancellation of the contract without penalty and have any sums already paid

reimbursed.

Article 4.2. Insurance - The Client is responsible for any damage s/he may cause and hereby confirms being a holder of an up-to-date civil liability insurance to cover any such damage. "Cancellation and repatriation" insurance may be purchased through AWP France, SAS Mondial Assistance - Eurochours 2 - 7 rue Dora Maar - 93 400 SAINT-DUEN. - N°ORIAS07 026 669 duly authorised to undertake such operations on behalf of AWP P&C, head office at 37 rue Taibout, 75 009 PARIS - 519 490 080 RCS PARIS. A standard information document is available on request.

Article 4.3 Booking a service on the spot with all parties present - The office is open for bookings from Monday to Friday; 9:30 to 12:30 and 14:00 to 17:00. 1.The Client makes a request to a booking agent of the Albi Tourism Office. 2.The booking agent prepares an estimate for the Client. The estimate indicates the cost of the requested service(s) on the basis of the information provided by the Client. 3.To accept the estimate, the Client's signature is preceded by the words "bon pour accord" (in agreement). 4.The Albi Tourism Office then provide the Client with the current general booking conditions, the information form and a sales contract showing: the site(s) to be visited, the language, date, schedule, meeting point(s), price, number of participants, restaurant(s) selected, any other services requested, the contact details for any accommodation as well as the amount of the initial payment. 5.The Client signs the contract and makes the initial payment or the full amount in the case of a late booking. Once this has been received, the booking becomes firm and final.

Article 4.4. Booking a service off-line at a distance - In the event of a booking being made at a distance off-line, the process is as follows. Reservations are dealt with from Monday to Friday; 9:30 to 12:30 and 14:00 to 17:00 - 1. Bookings may be made in writing or by email to groupees@albitourisme.com, by post to Palais de la Berbie, 81000 Albi or by phone. 2. On receipt of the request the Tourism Office send an estimate to the Client. The estimate indicates the cost of the requested service(s) on the basis of the information provided by the Client as well as the current general booking conditions and the information form. 3.To accept the estimate, The Client signs and adds the words "bon pour accord" (in agreement). 4. The Albi Tourism Office then provide the Client with a sales contract showing: the site(s) to be visited, the language, date, schedule, meeting point(s), price, number of participants, restaurant(s) selected, any other services requested, the contact details for any accommodation as well as the amount of the initial payment. 5.The Client signs the contract and makes the initial payment. Once this has been received, the booking becomes firm and final.

ARTICLE 5. ABSENCE OF THE RIGHT TO WITHDRAW - Article L221-28 of the Consumer Code states that the right to withdraw from a contract for the provision of accommodation services (other than residential), transport of goods, car hire, restaurant provision or leisure activities to be provided on a specific date or period is not permitted. Article L221-2 of the Consumer Code furthermore excludes this right for the transport of people and tourism services. The Tourism Office upholds the absence of the right to withdraw and states that all services within the scope of articles L221-28 or L221-2 of the Consumer Code are thus excluded.

ARTICLE 6. MODIFICATION OF THE CONTRACT BY THE TOURISM OFFICE - The Tourism Office may modify unilaterally the clauses of the contract once it has been confirmed and before the start of the service(s) booked. Provided that the Client is informed as rapidly and clearly as possible, on a comprehensible and accessible durable medium and that the modification is minor, s/he may not oppose such modification(s). If however the Tourism Office is obliged to modify unilaterally one of the principal characteristics of the contract in the terms of article R211-4 of the Tourism Code and is unable to satisfy the specific request agreed with the Client, or in the case of a price increase greater than 8%,

the Client must be advised as rapidly and clearly as possible, on a comprehensible and accessible durable medium, of the proposed modifications and if necessary their impact on the price of the excursion or accommodation booked; the Client must respond within a reasonable period of time and communicate his/her decision to the Tourism Office. There are consequences should the Client not respond within the proposed timescale and the effect on an alternative service as well as to its price. When the modifications to the contract or the alternative service(s) are of a lower quality than that booked, the Client is entitled to an appropriate reduction. If the contract is terminated and the Client does not accept the alternative proposition, the Tourism Office will reimburse all monies paid as soon as may be practicable and at the latest 14 days after termination of the contract.

ARTICLE 7. CANCELLATION OF THE CONTRACT - Cancellation of the contract by the Client - The Client may terminate the contract at any point before commencement of the service provision. In order to effect such a termination, the Client must first notify the Tourism Office by telephone on +33 5 63 49 16 45 / 46 then by email to: groupe@albitourisme.com or by registered post to: Office de tourisme d'Albi - Palais de la Berbie - 81 000 Albi. Termination of the contract by the Client will result in cancellation fees on the scale shown below depending on the date and type of booking. Except where otherwise stated: for one-off services for groups or individuals: guided visits, concerts, excursions on the little train or sailing barge, activities (cooking, sport, relaxation...), cancellation up to 72 hours beforehand: full refund; cancellation between 48 and 72 hours beforehand: 50% of the overall charge will be invoiced by the Tourism Office; cancellation less than 48 hours beforehand: 100% of the overall charge will be invoiced by the Tourism Office. For services including a meal for groups and individuals: cancellation up to 96 hours beforehand: full refund of all sums paid to the Tourism Office on account or future payment; cancellation between 48 and 96 hours beforehand: 50% of the overall charge will be invoiced by the Tourism Office; cancellation less than 48 hours beforehand: 100% of the overall charge will be invoiced by the Tourism Office. For accommodation packages for groups and individuals: amounts required based on the agreed contract: cancellation up to 30 days beforehand: full refund of all sums paid to the Tourism Office on account; cancellation between the 7th and 29th day beforehand: 50% of overall charge will be invoiced by the Tourism Office; cancellation less than 7 days beforehand: 100% of the overall charge will be invoiced by the Tourism Office. These charges will not be applied if the contract is terminated following exceptional and unavoidable circumstances either at the site in question or nearby that would have an important effect on the execution of the contract. In this event, the Tourism Office will make a full refund but without any further compensation. Be advised that curtailment of the service booked by the Client or "no-show" will not entitle the Client to any refund from the Tourism Office. Termination of the contract by the Tourism Office. The Tourism Office may terminate the contract at any point before commencement of the service provision. In this event, the Tourism Office will propose postponing the booking to a later date. If the Client refuses, it will refund the full amount paid by the Client less any appropriate charges for resolution. The reimbursement will be effected at the latest 14 days after termination of the contract. The Client also has a right to further indemnification, equivalent to what the Tourism Office would have had to absorb if the Client had cancelled the contract, as shown in article 7 of the current general booking conditions. However, the Tourism office will not be liable for additional indemnification if the termination of the contract is as a result of the two exceptions below: 1. The number of people booked for the service is below the minimum number shown in the contract.

In this case, the Tourism Office will notify the Client by email within the timescale shown in the contract and according to the following schedule: 20 days before the commencement of the service provision if the service lasts more than 6 days; 7 days before the commencement of the service provision if the service lasts between 2 and 6 days; 72 hours before the commencement of the service provision if the service lasts less than 2 days. DR 2. The Tourism Office is prevented from performing the contract as a result of exceptional and unavoidable circumstances. In this event, the Tourism Office will notify the Client by email of the termination of the contract as soon as may be practicable before commencement of the service provision.

ARTICLE 8. TRANSFER OF THE CONTRACT - Possibility for the Client to transfer the contract. Provided that the contract has not come into effect, the Client may transfer the contract to a third party who fulfils the same conditions as him/her in respect of the service provision. Notice required for transferring the contract. The Client may only transfer the contract if the Tourism Office is formally advised by any method that indicates reception of such a request at the latest 7 days prior to the service provision. A transfer is not dependent on the prior approval of the organiser or provider of the service. Interdependence of the transferor and transferee. The transferor and transferee are interdependently responsible for payment of the balance and any additional charges that a transfer might engender.

ARTICLE 9. LEGAL GUARANTEE OF CONFORMITY - Principle - The Tourism Office is the unique guarantor of the conformity of the services shown in the contract. The consumer or non-professional Client may request the legal guarantee of conformity provided for in articles L217-II et seq of the Consumer Code and articles 1641 et seq of the Civil Code. This guarantee covers the lack of conformity or hidden defects arising from an error of conception or of performance of the requested services in the conditions and modalities shown in the appendix to the current general booking conditions.

Vendor's contact details. In conformity with article R211-6, 4th paragraph of the Tourism Code, the Client may contact the Tourism Office rapidly by means of the details shown in article 1.1. "Designation of the vendor" of the current booking conditions. The client may thus deal with the Tourism Office efficiently, request help if necessary or make a complaint as to any non-conformity observed during enjoyment of the service package.

ARTICLE 10. GUIDED VISITS - Guided visits are led by guides who are holders of the Tourism Ministry's diploma. According to availability, they speak English, German, Spanish, Italian, Dutch and Japanese. If the starting or finishing point is not at the Albi Tourism Office, transport costs are the Client's responsibility. The Client must be present at the time and day shown on the Tourism Office's contract. Any delay or overrun of the visit according to the booked schedule that is greater than 30 minutes will be charged on the spot at the rate of 30€ per hour. In the event of refusal, the visit will not exceed the booked schedule.

ARTICLE 11. ASSISTANCE TO THE TRAVELLER - The Tourism Office is responsible for the effective performance of the services shown in the contract. In this regard, if the Client encounters any problems, the Tourism Office will do its best to provide appropriate assistance, depending on the nature of the problem.

ARTICLE 12. MINORS - If a minor, unaccompanied by a parent or other authorised person, is booked onto a tourism programme involving accommodation, in order to conclude the contract, the person responsible for the minor must provide the appropriate information enabling a direct contact to be made with the minor or the responsible person at the minor's place of stay.

ARTICLE 13. ACCESSIBILITY Despite our best efforts, certain sites and services offered in the city of Albi are not accessible to people with reduced mobility: Saint-Salvi collegiate church and cloister, musée de la Mode, musée Lapérouse, sailing barge cruises, visits by

the little train, balloon flights, excursions on the "Échappée verte".

ARTICLE 14. PROTECTION OF PERSONAL DATA - Data collected - In the framework of its activity of sales of tourism packages, the Vendor implements and exploits personal data relating to Clients and beneficiaries. The following personal data are collected: full name, telephone numbers, postal and email addresses, country of residence and nationality. Furthermore, in the case of purchase of services by internet, the Tourism Office records financial information such as the bank account or the user's bank card.

Rationale for data collection - The collection of these data is essential for contractual performance and in the event of refusal to provide them, the Client may be exposed to difficulties in performing the service; this is no way the responsibility of the Tourism Office. These personal data are collected solely to enable the management of the contract linking the clientele to the Vendor and require the consent of the Client. They are used for: the identification of persons using or reserving services, the formalisation of the contractual relationship, the performance of services booked with the Tourism Office, the management of contracts and reservations (notably the distribution of rooms, management of cancellations, modifications and travel), communication to partners with regard to the performance of services from the partners concerned, accountancy, notably the management of client accounts and monitoring the client relationship, dealing with operations relating to client management, commercial communication and prospectation.

Persons authorised to access the data - All employees of the Tourism Office are authorised to access the data held as well as service providers and partners of the Tourism Office participating in the contract.

Data conservation - Personal data are kept for the legal duration in relation to completion of the processing and for a maximum of 5 years. Personal data relating to the Client's bank card are kept exclusively for the period necessary relating to the transaction. The Tourism Office have a number of organisational technical, physical and software measures for digital security to protect the personal data against distortion, destruction and unauthorised access. Nevertheless, the internet is not completely safe and the Tourism Office cannot guarantee the security of transmission or storage of data on the internet. The Tourism Office have set out the rights and obligations of Clients and beneficiaries in respect of the treatment of personal data in a document entitled "Confidentiality Policy" (RGPD) obtainable at the following address: (Office de tourisme, palais de la Berbie, 81 000 Albi) and on request from the Tourism Office.

Data owner's rights - Regarding the regulations applicable to personal data, each user has the right to access, modification, interrogation, opposition and rectification, for legitimate purposes to the collection and treatment of personal data. Upon request, the data may be rectified, completed, clarified, updated or deleted. These rights may be exercised by sending a signed letter with a copy of your ID to the representative for data protection, Madame Françoise Lepain, Office de tourisme d'Albi, palais de la Berbie, 81 000 Albi or by email to francoise.lepain@albitourisme.com. At any point the Client may make a claim to the CNIL (Data Protection agency) by following the procedure on its website: <https://www.cnil.fr/>.

Modification of the clause - The Tourism Office reserves the right to make any modification to the present clause regarding personal data protection at any time. If such a modification is made, the Tourism Office undertakes to publish the new version on its website and will also inform users by electronic messaging within a period of 15 days prior to its coming into effect.

ARTICLE 15. RESPONSIBILITY OF THE TOURISM OFFICE - Strict liability - The Tourism Office is strictly liable for the tourism services contracted for in the framework of the present booking conditions. However, the Tourism Office may exonerate itself of all or

part of its responsibility by proving that the damage is attributable: to the Client; to a third party external to the provision of the services shown in the contract; to exceptional and unavoidable circumstances. The organiser as well as the retailer are responsible for the successful implementation of all the services shown in the contract in conformity with article L211-16. Limitation of the Tourism Office's responsibility. In conformity with article L211-17 paragraph IV of the Tourism Code, the amount of damages and interest that the Tourism Office may be required to pay to the Client for whatever cause, shall be limited to three times the pre-tax total cost of the services except for bodily injury, damages caused intentionally or negligently. **ARTICLE 16. SETTLEMENT OF DISPUTES - Applicable law** - The current general booking conditions are applied under French law, excluding the provisions of the Vienna Convention. This will apply whether in regard to fundamental rules or to rules pertaining to form. In the event of disputes or claims, the Client shall contact as a priority the Tourism Office to be able to obtain an amicable solution. **Mediation** - The Client may have recourse to conventional mediation, in particular to the Commission for Consumer Mediation or to the industry's existing mediation services or to an alternative method of settling differences (conciliation, for example) in the event of disagreement. The Client may also contact the Tourism Mediator: MTV - Médiation du Tourisme et du Voyage, 15 avenue Carnot 75017 PARIS or www.mtv.travel - **Online sales** - In the event where a Client has purchased a service online, s/he may, in accordance with article 14.1 of the EU regulation 524/2013 of the European Parliament dated 21 May 2013, make a claim and select an organisation for settling the dispute from the following website: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. **Competent jurisdiction** - Where the operations of purchase and sale in respect of the current general booking conditions may give rise to a dispute - concerning their validity, interpretation, performance, termination, consequences - and which may not have been settled amicably between the Vendor and the Client, they will then be submitted to the competent common law judicial authority. **Non-waiver** - The fact that one of the parties has not availed themselves of a failure by the other party to any one of the obligations mentioned in the current general conditions shall not be interpreted in the future as a waiver of the obligation in question. **ARTICLE 17. RELATED TRAVEL SERVICES** - If, having chosen and booked a travel service or package with the Tourism Office, the Client books additional travel services that are shown in any communication or document published by the Tourism Office or s/he books additional travel services during the same visit or contact with the Tourism Office and payment having been made, the Client will NOT benefit from the rights accruing from the purchase of packages in respect of the EU directive 2015/2302 and article L211-2 of the Tourism Code. The Tourism Office shall not be responsible for the effective performance of these additional travel services. In the event of any problem, the Client should contact the service provider concerned. However, if the Client books such additional travel services as a result of the publication or communication above within 24 hours of receipt of confirmation from the Tourism Office or s/he books additional travel services during the same visit or contact with the Tourism Office, these services shall be considered as part of a related travel service. In this event, as European law provides, the Tourism Office is protected so as to be able to refund any monies paid for non-performed services as a result of its insolvency. Please note that no refunds will be effected in the case of the additional service provider's insolvency. The Tourism Office has contracted a guarantee against insolvency with APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS - tel: 01 42 96 75 15. Clients may contact this body if their booked services are not available as a result of the service

provider's insolvency. NB: this insolvency guarantee only applies to contracts with the Tourism Office which can still be performed despite the Office's insolvency. The EU directive 2015/2302 has been incorporated into national law.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=8B856671A51841699A8F87B7485E808A2.tplqfr?2ls!?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>

SPECIFIC BOOKING CONDITIONS FOR THE SALE OF TOURISM SERVICES TO GROUPS

The current booking conditions for groups prevail over the general booking conditions of the Tourism Office shown above. **ARTICLE 1. PUBLIC HOLIDAY SUPPLEMENTS** - When the service booked takes place on a public holiday, prices are increased by 50%. **ARTICLE 2. FREE PLACES - Guided visits:** One free place is offered per 25 paying passengers participating in the service. **Packages with meal(s) and/or accommodation:** the coach driver is free of charge and a further free place offered per 25 paying clients participating in the service except for excursions by "gabarre" (sailing barge) and tourist train. **ARTICLE 3. INVOICING** - The balance must be settled on the spot on the day of the service provision or on receipt of the invoice, sent out a minimum of five days beforehand. Any service not provided for in the contract must be settled on the spot by the traveller. Delays in making payment shall entail, as of right and without a formal demand, the application of a late payment penalty at a rate of 1.5 times the legal rate. This penalty, calculated on the outstanding amounts runs from the day following the due date until the whole outstanding amount is paid.

SPECIAL CONDITIONS FOR THE SALE OF ITEMS (OTHER THAN TOURISM SERVICES) IN THE SHOP AND ON THE TOURISM OFFICE'S WEBSITE

ARTICLE 1. PURPOSE- The purchase of an item in the Tourism Office's shop or via the on-line shop implies unconditional acceptance by the purchaser of the general and specific sales conditions that s/he recognises having knowledge of prior to the order. Prior to the transaction, the purchaser confirms on the one hand that the purchase of articles has no direct connection to his/her professional activity and on the other hand to have full legal capacity enabling him/her to commit to the current general and specific sales conditions. S/he accepts that the items purchased are for personal use only. **ARTICLE 2. PRODUCTS** - The products presented in the shop and on the website are selected and distributed by the seller in the limit of available stocks; the seller reserves the right to modify at any point the range of products on show or on the website. On the website, the display of articles includes: a description of the principal technical characteristics (content, use, composition ...), the individual and bulk purchase price including taxes, reference and photos. The photos are as realistic as possible but are not contractual. The sale of products in the Tourism Office's shop or on its website is for all purchasers living in countries that permit their import.

ARTICLE 3. PRICES - The prices shown on the labels of products displayed in the Tourism Office's shop or its website are in Euros (€) and include all taxes including VAT at the rate applicable on the day of purchase. The Tourism Office reserves the right to modify its prices at any moment, it otherwise being understood that the price shown on its tickets or sales literature on the day of purchase is the only one applicable to the purchaser. The prices shown do not include delivery which is invoiced separately and is calculated depending on the size and weight of the package and its country of destination. Orders collected at the Tourism Office's shop in Albi on a "click & collect" basis attract no supplement. **ARTICLE 4. PURCHASE AND WAYS OF PAYMENT - Article 4.1. Purchase in the shop** - Purchases can be made in the Tourism Office's shop at 42

rue Mariès during opening hours shown on the door and on the website albi-tourisme.fr. **Methods of payment** : Payment may be made : in cash, by cheque payable to l'Office de Tourisme d'Albi, by VISA or MASTERCARD (minimum 1€), by "chèque vacances". **Article 4.2 On-line purchases - Order** - Purchases can be made directly on the website, www.reservation.albi-tourisme.fr or by selecting the 'Boutique en ligne' button on the page « Boutique Destination Albi » of the amiral site (www.albi-tourisme.fr). Select the article(s) and quantity required; they will be automatically added to the basket. Clicking on "poursuivre ma commande" enables the purchaser to input the details essential for completing the purchase (Civility, SURNAME, first name, email address, telephone number). If the purchaser requires delivery, then the full address including post code is essential. **Delivery mode** - Choose from: free of charge at the "click & collect" desk in the Tourism Office's shop : payable for dispatch to a postal address of your choice, "Click & collect": provision of the order at the Tourism Office's shop in Albi. Having read and accepted the sales conditions by ticking the appropriate box, the purchaser sees a summary of the order. Changes may be made by clicking on "retour". Items may be collected during opening hours at the Tourism Office's shop at 42 Rue Mariès, 81000 Albi. **Delivery to a postal address** : Delivery incurs additional costs and must be to the address in an agreed geographical zone as shown on the order form. Delivery is effected by COLISSIMO, a service of La Poste that enables the purchaser to track the order; no signature required. Delivery dates & times are for information only. The vendor can supply the tracking number to the purchaser by email. Once the package has left the Tourism Office's premises, transport risks are the responsibility of the purchaser. The purchaser should check the condition of the package and its contents in the presence of the delivery person. In the event of damage during transport, any claim against the transporter must be made within three days of the delivery date. **ARTICLE 5. TITLE RETENTION** - The Tourism Office retains full and entire title to products sold until full collection of the price, charges and taxes has been effected. **ARTICLE 6. WARRANTY** - All products sold by the Tourism Office of Albi benefit from the legal guarantee shown in articles 1641 et seq of the Civil Code. In the event of non-conformity of a product, it must be returned to the Tourism Office for exchange or refund. Any complaint or request for exchange of refund must be made by email to accueil@albitourisme.com, by post to: Office de Tourisme d'Albi, 42 rue Mariès, 81000 ALBI or in person at the shop within 30 days of delivery.

SPECIAL CONDITIONS FOR TICKET SALES

The Albi Tourism Office acts as an intermediary for the account of its partners that organise and provide tickets. Consequently, these sales conditions only concern the services of ticket sales and not the show or event itself. Certain events, notably sports activities may also include conditions or rules of procedure that relate to the organiser or the site and may be obtained from the site or organiser in question. **ARTICLE 1. PRICE AND NUMBER OF PLACES** Different types of tariffs may be on offer, depending on the event in question. For certain shows, the organisers require that tokens are issued rather than tickets; these are exchanged for tickets on entry to the show, 30 minutes prior to the starting time. Unless otherwise stated, an individual may not purchase more than 10 tickets for the same event, regardless of the tariff type. All orders, regardless of their origin are payable in Euros. The Albi Tourism Office reserves the right to modify prices at any time but all sales will be charged on the basis of tariffs current at the time of purchase. Tickets remain the property of the event organiser until the Tourism Office has fully completed collection of the monies. With regard to guided visits, the special tariffs for the Albi City Pass are only granted to holders of the valid eponymous card purchased from the

Tourism Office's shop or online from www.albi-tourisme.fr/fr/albi-city-pass-un-incontournable. **ARTICLE 2. ROOM PLANS AND LOCATION OF SEATS** - When places are numbered, their references will be shown at the time of purchase. The location seats on this plan is shown for information only; the place could indicate either the precise seat or a room in which the seats are placed. **ARTICLE 3. RESERVATION AND PAYMENT FOR TICKETS ON THE ALBI TOURISM OFFICE'S WEBSITE** - The on-line reservation platform of the Tourism Office deals in real time with the availability of tickets. Reservations are therefore made in relation to the level of places open to sale at the time of passing the order. The Client can make his/her purchases without incurring any extra charge directly via the website www.reservation.albi-tourisme.fr or by selecting the "Billetterie spectacle" button on the amiral site (www.albi-tourisme.fr). Payment must be made by bank card (Visa and Mastercard). Once the selection of tickets has been made (event, number, tariff), the Client should check the basket to verify the places attributed and then continue the order by validating his/her personal details and accepting the current specific and general booking conditions. Unless there is evidence to the contrary, the data recorded by www.albi-tourisme.fr is proof of the transactions between the Albi Tourism Office and its clients. The Client may consult a summary of the order. Once payment has been made, the ticket or token is sent to the email address provided by the Client. It is the Client's responsibility to print the ticket or token. The Albi Tourism Office declines all responsibility in respect of anomalies that occur during the order or the printout of the ticket at home insofar as it has not provoked them intentionally or as a result of negligence in case of loss, theft or illicit utilisation of a ticket printed at home. **Cancellation and refund conditions** - No refund will be made in the event of a Client cancelling the booking. Should the event in question be cancelled, refund of the payment for the self-printable tickets or tokens will be made automatically by means of a transfer to the bank card used for the purchase. Refunds will only be made to the purchaser of the tickets whose name is shown on the self-printable ticket and is not transferable. **Security** - The electronic tickets printable at home are provided with a unique QR code. Their validity and the QR code are verified at the site of the event by the organiser. Reproduction, copying and counterfeiting of the tickets is strictly prohibited. Only the first person to present the ticket is assumed to be the legitimate owner of the ticket and shall be admitted to the event. **ARTICLE 4. RESERVATION AND PAYMENT FOR TICKETS AT THE ALBI TOURISM OFFICE** - The Client can make a booking directly at the Tourism Office during opening hours (see www.albi-tourisme.fr). That the bank card is debited is independent of the obtention of the tickets. Thus the bank account is debited with the value of the purchase even if the tickets are not collected from one of the Tourism Office's sales points. Payment may be made by Visa or Mastercard bank cards, cheque or cash (Euros). - Payment in cash by a client who is fiscally resident in France is limited to 1,000€ per order as shown in article L112-6 and D112-3 of the Monetary and Financial Code. Unless indicated otherwise, the total number of tickets purchased per person may not exceed ten for the same event and for different tariffs for the same or several events. The group tariff, if it exists for the event, shall be applied for purchases in excess of ten tickets. After payment, a ticket is immediately provided; it is neither modifiable nor refundable. For guided visits, tickets are not issued. The name of the Client at the time of booking serves as the right to participate in the service. **ARTICLE 5. UTILISATION** - A ticket may not be resold; for nominative tickets, valid photo ID may be required during verification at the entrance to the event; it must correspond to the name printed on the ticket. A ticket issued for a show or animation of whatsoever type cannot be

refunded even in the event of theft or loss. It will not be taken back nor exchanged unless the show or event has been cancelled by the organiser. Duplicate tickets cannot be issued in the case of theft or loss. **ARTICLE 6. PAYMENT SECURITY** - The site uses a security system using 128 bit, SSL encryption to protect all the sensitive data related to methods of payment. Furthermore, with regard to the fight against fraud, 3D Secure, Verified by Visa or MasterCard SecureCode authentication payment systems enable the Client's bank to verify free of charge his/her identity at the time of payment.