Conditions générales de ventes des produits sur lepuyvelay-tourisme.fr

Date de dernière mise à jour : 09/12/2021

1. **Prix**
2. - Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes, éco-participation…) hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir Délais et coûts).
3. En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine vous êtes l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de Lepuyenvelay-tourisme. Ils seront à votre charge et relèvent de votre entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents de votre pays. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.
4. Lepuyenvelay-tourisme 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 votre validation de commande.
5. Les produits demeurent la propriété de Lepuyenvelay-tourisme jusqu'au complet paiement du prix. Nous vous rappelons qu’au moment où vous prenez possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d’endommagement des produits vont sont transférés.

### Commande

Vous pouvez passer commande :

* Sur Internet : www.lepuyenvelay-tourisme.fr.
* Par téléphone au 04 71 09 38 41

### Validation de votre commande

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions générales de vente.

Un récapitulatif des informations de votre commande et des Conditions Générales de Vente, vous sera communiqué en format PDF via l’e-mail de confirmation de votre commande.

 Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

### Disponibilité

Lepuyenvelay-tourisme n'a pas vocation à vendre en quantités importantes les produits proposés. En conséquence, Lepuyenvelay-tourisme se réserve le droit de refuser les commandes d'un même produit en quantité importante et ce dès 3 Articles identiques.

Nos offres de produits sont valables tant qu’ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles hors opérations promotionnelles mentionnées comme telles sur les sites. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

### Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

Le délai de livraison correspond

* au délai d’expédition indiqué sur la fiche Article auquel s’ajoute
* le délai de traitement et d’acheminement.

En cas de retard d’expédition, un mail vous sera adressé pour vous informer d’une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué. En cas de retard de livraison, nous vous proposerons par mail un nouveau délai de livraison.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l’Article L 216-2 du Code de la consommation. Dans ce cas, si vous avez reçu le produit, après votre annulation, nous procéderons au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l’Article L 216-3 du Code de la consommation.

### Paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider votre commande implique l’obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

### Sécurisation

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation.

Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL, mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

### Droit de Rétractation

1. Délai légal du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d’un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de votre décision d’exercer votre droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, vous disposez d’un autre délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation.

1. Conditions d’exercice du droit de rétractation

En cas d’exercice du droit de rétractation dans le délai visé dans article a, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d’envoi seront remboursés, les frais de retour restant à votre charge.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l’état neuf, et, si possible, accompagnés d’une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Pour exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-dessous le formulaire-type de rétractation à nous adresser à l’adresse suivante : LE PUY-EN-VELAY TOURISME, Service Clientèle – 2 place du Clauzel, 43000 Le Puy-en-Velay.. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen à LE PUY-EN-VELAY TOURISME et notamment par courrier postal ou un mail exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à LE PUY-EN-VELAY TOURISME au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de votre commande, vous devez renvoyer le ou les produits concernés à LE PUY-EN-VELAY TOURISME en le renvoyant à LE PUY-EN-VELAY TOURISME, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 15 jours à compter de l’envoi du formulaire ou la déclaration de rétractation à LE PUY-EN-VELAY TOURISME

Pour obtenir une estimation de vos frais de retour :

1. Rendez-vous sur le site de Chronopost [à cette adresse](http://www.chronopost.fr/transport-express/livraison-colis/produits-tarifs/tarifs-chronopost/?xtor=SEC-112).
2. Cliquez sur « TARIFS PRATIQUES EN POINTS DE VENTE (Bureaux de Poste et Agences Chronopost) »

Cette estimation de frais de retour n’engage pas LE PUY-EN-VELAY TOURISME. Le prix à payer pour le renvoi de votre produit pourra varier suivant le transporteur que vous aurez choisi pour renvoyer votre produit.

1. Produits exclus du droit de rétractation

Conformément à la règlementation en vigueur l'article L.221-28, le droit de rétractation ne peut être exercé sur l’ensemble des prestations de services : Hébergements, services de transports et de biens, restauration, activités de loisirs, séjours packagés.

1. Remboursement

En cas d’exercice du droit de rétractation, LE PUY-EN-VELAY TOURISME procédera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle LE PUY-EN-VELAY TOURISME est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu’à récupération du produit ou jusqu’à ce que vous ayez fourni une preuve de l’expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. LE PUY-EN-VELAY TOURISME n’est pas tenue de vous rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur LE PUY-EN-VELAY TOURISME.com.

Il est cependant précisé, dans l’hypothèse d’un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

1. **Service clientèle**

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre dispositions ici

Pour passer une commande : 04 71 09 38 41 selon nos horaires d’ouvertures

Pour un suivi de commande, pour l’exercice du droit de rétractation, vous pouvez nous contacter au 04 71 09 38 41 depuis la France métropolitaine

1. **Propriété Intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le site lepuyenvelay-tourisme sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du site lepuyenvelay-tourisme ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le site lepuyenvelay-tourisme est strictement interdite.

### Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

**Droit applicable :** Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

**Traitement des réclamations :** Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées ci-dessus des présentes conditions.

Notre entreprise adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Vous rencontrez un problème avec une commande : <http://www.fevad.com/mediation>

**Médiation des litiges de consommation :** Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FNAC adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de le puyenvaly-tourisme sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur Le Puy-en-Velay Tourisme, 2 place du Clauzel, 43000 Le Puy-en-Velay.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de lepuyenvelay-tourisme, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n’aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

**Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :** Conformément à l’article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l’Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>