

OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY
CONDITIONS GENERALES DE VENTE (A L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS)

Applicables à compter du 23 juin 2022

Références : OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY
OTPUYCGVB202201

DEFINITIONS :

- « Billet » :** désigne le titre transmis au CLIENT lors de la validation de sa Commande et qui constitue le titre de validité pour participer à l'Evènement ou à la visite d'un Monument.
- « Billetterie » :** désigne la rubrique « Billetterie » sur le Site, décrivant les Evènements vendus par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY par Internet ou au guichet de l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.
- « CGV » :** désigne les présentes conditions générales de vente.
- « CLIENT » :** désigne la personne physique ou morale ayant procédé à la Commande, et l'ensemble des personnes en lien avec elle et participant à l'Evènement dans le cadre de la Commande.
- « Commande » :** désigne la commande effectuée par le CLIENT.
- « Contrat » :** désigne le contrat composé des documents contractuels listés à l'article 1.2 ci-après.
- « Evènements » :** désigne les activités culturelles, sportives, de loisir, les spectacles, manifestations diverses ou tout autre évènement vendus par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et figurant sur le Site. Les Evènements sont décrits et présentés par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY avec la plus grande exactitude possible, étant précisé qu'en cas de contradiction entre la présentation des Evènements et leur réalisation, la responsabilité de l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra être recherchée.
- « Données » :** désigne les données à caractère personnel, telles que définies par la loi, du CLIENT et transmises par celui-ci l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

- « Monument » : désigne les monuments qui peuvent être visités et pour lesquels l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY peut vendre des billets.
- « Panier » : désigne le récapitulatif fourni par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY au CLIENT via le Site et récapitulant l'ensemble des Evènements réservés et leur coût.
- « Participants » : désigne les participants à l'Evènement pour lesquels le CLIENT a effectué la Commande.
- « Pass » : désigne le Billet vendu par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY permettant de participer à plusieurs Evènements à un tarif préférentiel.
- « Site » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://www.lepuyenvelay-tourisme.fr/> ainsi que le site internet <https://boutique.envelay.com>

DISPOSITIONS GENERALES ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles l'association OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, association loi 1901, numéro de SIRET 383 814 712 00022, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours le 02 mars 2021 sous le numéro IM043120001, dont le siège social est 2 Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY, représentée par son Président en exercice, dûment habilité aux fins des présentes, (ci-après « l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY »), vend les Billets ou Pass, tels que définis dans les présentes CGV, à ses clients domiciliés en France ou à l'étranger (ci-après « le CLIENT »).

Les présentes CGS sont applicables aux consommateurs, aux non-professionnels et aux professionnels. Dans l'hypothèse où les dispositions des présentes CGS s'appliquent uniquement à une catégorie de clients, cela est spécifié dans la clause afférente.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et le CLIENT sont dénommés individuellement « une Partie » et conjointement « les Parties ».

Il est préalablement précisé que les présentes CGV régissent uniquement les ventes de Billets et Pass sur le Site et au guichet de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY peut intervenir comme intermédiaire entre le CLIENT et l'organisateur de l'Evènement ou de la visite du Monument, ou comme organisateur de l'Evènement ou de la visite du Monument.

En conséquence, les présentes CGV ne concernent que les prestations de vente de billetterie et pas l'Évènement lui-même. Certains Evènements proposés, tout comme les visites de Monument, notamment les visites culturelles, peuvent aussi comporter un règlement intérieur propre à l'organisateur et/ou au lieu de l'Évènement et/ou du Monument. Dans un tel cas, la conclusion du présent Contrat par l'acquisition d'un Billet ou d'un Pass emporte adhésion pleine et entière du règlement intérieur du lieu de l'Évènement et de l'organisateur de celui-ci.

Dans le cas où un tel règlement intérieur existe, celui-ci est consultable sur le site internet de l'organisateur de l'Évènement ou de la visite du Monument.

2. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations ni n'entraîne la nullité des autres dispositions. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre initial de leurs relations. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de stipulations incomplètes.

Aucune tolérance, inaction ou inertie de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra être interprétée comme une renonciation à ses droits aux termes des CGV.

3. Toute Commande passée à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY par le CLIENT implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGV en vigueur à la date de passation de la Commande, et ceci quelles que soient les dispositions contraires pouvant figurer sur tout document émanant du CLIENT. Elles annulent et remplacent toutes conditions antérieures.

4. L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la passation de la Commande par le CLIENT.

5. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation d'une Commande, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

ARTICLE 1 : OBJET – DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1 Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles

- le CLIENT peut effectuer une Commande et obtenir un Billet ou un Pass,
- l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY vend les Evènements.

1.2 Le périmètre du Contrat est composé des documents contractuels suivants :

- le Panier ;
- les présentes CGV ;
- la Billetterie ;

- le Billet ;
- la Politique de protection des données personnelles ;
- tout autre document émanant de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY concernant les Evènements réservés par le CLIENT et porté à la connaissance du CLIENT avant la passation de la Commande par le CLIENT.

Tout avenant au Contrat devra faire l'objet d'un écrit accepté par les Parties.

ARTICLE 2 : MODALITES DE COMMANDE D'UN EVENEMENT

2.1 Pour commander des Billets, le CLIENT peut se rendre préalablement sur le Site, à l'aide de tout appareil permettant une connexion à internet, afin de renseigner le ou les Evènements qu'il souhaite commander, et ainsi créer son Panier.

Le CLIENT peut également se rendre au siège social de l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY situé 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY pour acheter les Evènements.

Aucune Commande adressée par courrier ne pourra être prise en compte.

2.2 Modalités de commande sur le Site : lors de la passation de sa Commande sur le Site, le CLIENT doit confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic » : après avoir sélectionné les Evènements ajoutés à son Panier, le CLIENT doit contrôler et éventuellement corriger le contenu de son Panier (à savoir, notamment : identification et quantité des Evènements sélectionnés, prix correspondants), avant de le valider, d'accepter les présentes CGV, son obligation de paiement de la Commande et de confirmer ainsi l'acceptation de sa Commande.

2.3 Suite à la passation de la Commande par le CLIENT sur le Site, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY accusera réception de la Commande en adressant au CLIENT un courriel de confirmation de Commande comprenant le récapitulatif de sa Commande, son numéro, le(s) Billet(s) correspondant(s), ainsi que les présentes CGV puis validera définitivement la Commande du CLIENT en adressant au CLIENT un courriel de validation de Commande.

La Commande devient ferme et définitive et n'engage l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY qu'à réception du courriel de validation de la Commande adressé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY au CLIENT.

Le CLIENT s'engage alors à consulter régulièrement sa messagerie électronique.

2.4 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se réserve le droit de ne pas valider la Commande du CLIENT pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes CGV ;
- le paiement est refusé ;
- l'une des précédentes Commandes du CLIENT n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;

- un litige relatif au paiement d'une des précédentes Commandes serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la Commande.

2.5 Les courriels sont envoyés à l'adresse email renseignée par le CLIENT.

ARTICLE 3 : EVENEMENTS - CONDITIONS BILLETS

3.1 Evènements et Monuments

3.1.1 Les Evènements et visite de Monuments proposés et vendus par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY sont ceux affichés sur le Site.

En cas de Commande spécifique, il appartient au CLIENT d'adresser un courriel à l'adresse email suivante : service.client@envelay.com

3.1.2 Les Evènements et visite de Monuments proposés à la vente sont ceux décrits sur le Site au jour de la consultation du Site par le CLIENT, dans la limite des places disponibles pour la ou les dates souhaitées. Ces indications sont mises à jour automatiquement en temps réel.

Toutefois, une erreur dans la mise à jour, quelle qu'en soit l'origine, n'engage pas la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY. A ce titre, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne saurait être tenu responsable de l'annulation d'une Commande d'un Evènement ou d'une visite de Monuments du fait du manque de places disponibles ou d'une impossibilité de réaliser l'Evènement pour une cause étrangère à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

3.1.3 Dans l'hypothèse où, postérieurement à la Commande, un Evènement ou une visite de Monument commandé deviendrait totalement ou partiellement indisponible, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY informera le CLIENT par email de cette indisponibilité et lui donnera la possibilité, à sa discrétion :

- soit de choisir et commander un Evènement ou une visite proposé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY d'un prix équivalent à celui initialement réservé ;
- soit d'être remboursé du prix de l'Evènement ou de la visite réservé au plus tard dans les 30 jours du règlement de la Commande.

3.1.4 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY apporte le plus grand soin dans la présentation et la description des Evènements et des visites pour satisfaire au mieux l'information du CLIENT. Il est toutefois possible que des erreurs indépendantes de la volonté de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY puissent figurer sur le Site, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

3.1.5 Les bons cadeaux proposés par le PRESTATAIRE sur le Site sont valables pendant une durée d'une (1) année à compter de la date indiquée sur le courriel de validation adressé au CLIENT par le PRESTATAIRE.

Sauf accord contraire écrit entre les Parties, la durée de validité d'un bon cadeau ne peut être prolongée.

Les bons cadeaux ne sont valables que pour les prestations et services proposés sur le Site.

3.1.6 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : les conditions d'accessibilité des Évènements et des visites de Monuments aux Personnes à mobilité réduite sont différentes selon les Évènements et les visites, et consultables sur les sites internet des organisateurs des Évènements.

Il appartient au CLIENT de se renseigner sur les conditions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne saurait être tenu pour responsable de la non-accessibilité ou de l'accessibilité réduite des Évènements et des visites aux personnes à mobilité réduite.

3.2 Conditions

3.2.1 Lorsque l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY intervient comme intermédiaire entre le CLIENT et l'organisateur de l'Évènement ou de la visite du Monument, la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra jamais être recherchée par le CLIENT en cas d'annulation de l'Évènement ou de la visite, de mauvaise réalisation de l'Évènement ou de la visite ou en cas de préjudice subi par le CLIENT du fait de l'Évènement, de la visite ou de l'organisateur de l'Évènement.

3.2.2 En fonction de l'Évènement ou de la visite choisi par le CLIENT, un règlement intérieur peut être mis en place par l'organisateur de l'Évènement ou de la visite. En acceptant les présentes CGV, le CLIENT s'engage à respecter ledit règlement intérieur ainsi que toutes les consignes liées à l'Évènement ou à la visite choisi par le CLIENT et dispensées par l'organisateur de l'Évènement ou de la visite.

Le CLIENT se porte fort du respect dudit règlement intérieur et desdites consignes par les Participants et par toutes les personnes placées sous sa responsabilité.

En cas de non-respect du règlement intérieur et des consignes par le CLIENT, l'un des Participants ou l'une des personnes placées sous sa responsabilité, ladite personne pourra être exclue de l'Évènement ou de la visite, momentanément ou définitivement. Le CLIENT ne pourra en aucun cas demander le remboursement des sommes qu'il aurait versées à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

3.2.3 Les horaires et jours d'accès aux Évènements et aux visites sont variables. Il est de la responsabilité du CLIENT de vérifier qu'il se rend à l'Évènement ou à la visite aux jours et heures d'ouverture.

ARTICLE 4 : BILLETS - PASS

4.1 Obtention des Billets

Lors de la validation de la Commande par l'envoi d'un courriel au CLIENT et après paiement complet et effectif du prix par le CLIENT, celui-ci pourra obtenir le(s) Billet(s) rattaché(s) à l'Evènement ou à la visite commandé.

Les Billets constituent le seul titre valide pour participer à l'Evènement ou à la visite.

Lors de la Commande, le CLIENT choisit le mode d'obtention des Billets qui peuvent être les suivants, selon les choix déterminés par l'organisateur de l'Evènement ou de la visite :

- envoi des Billets par courriel sous condition d'impression des Billets ou présentation des billets sur téléphone ;
- l'expédition des Billets à l'adresse postale du CLIENT renseignée lors de la Commande avec un supplément lettre suivie ;
- retrait à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY : 2 Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY ;

4.2 Conditions d'obtention

Si le CLIENT choisit l'obtention des Billets via l'expédition par voie postale, des frais d'envoi et de gestion peuvent être ajoutés au prix des Billets. Si tel est le cas, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY informera le CLIENT du montant de ces frais avant la validation de la Commande, lors du choix du mode d'obtention des Billets.

Si le CLIENT choisit l'obtention des Billets via l'envoi par courriel, il s'engage à garder les Billets jusqu'au jour de l'évènement en les imprimer ou en les conservant sur son téléphone pour les présenter. Dans un tel cas, seuls des Billets présentés constitueront un titre valide pour participer à l'Evènement, sauf accord contraire de l'organisateur de l'Evènement.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY s'engage à délivrer un premier duplicata des Billets, en cas de perte ou de vol de ces derniers. Les éventuels duplicatas suivants seront facturés au CLIENT. Les Billets envoyés par courriel peuvent être renvoyés sur simple demande du CLIENT.

A compter du retrait ou de la réception des Billets par le CLIENT, ce dernier est pleinement responsable de la bonne conservation des Billets. En aucun cas l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne peut être responsable de la conservation des Billets par le CLIENT.

4.3 Sécurité et validité des Billets et Pass

Chaque Billet ou Pass est pourvu d'un code barre ou QR code unique. La validité des Billets et Pass est contrôlée et enregistrée à l'entrée du lieu de l'Evènement ou de la visite à l'aide d'un lecteur de code-barres. Il est impossible pour un Participant d'être admis plusieurs fois avec le même Billet ou Pass.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'Évènement ou de la visite, une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée à chaque Participant et devra correspondre au nom inscrit sur le Billet ou Pass si celui-ci est nominatif.

Le CLIENT et les Participants s'engagent, expressément, à se soumettre à toutes mesures de contrôle ou de vérification destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens. Dans ce cadre, une fouille pourra être effectuée au point de contrôle d'entrée à laquelle le CLIENT devra prêter son concours.

Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet ou un Pass d'une quelconque manière ou de le mettre à disposition à de telles fins.

Seule la première personne à présenter le Billet ou le Pass sera admise à participer à l'Évènement ou à la visite. Elle est présumée être le porteur légitime du Billet ou du Pass.

L'organisateur de l'Évènement ou de la visite peut refuser l'entrée à l'Évènement ou à la visite lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un Billet ou d'un Pass sont en circulation et qu'un accès à l'Évènement ou à la visite a déjà été admis au détenteur d'une impression, reproduction, copie ou imitation du Billet ou du Pass.

Il est par ailleurs interdit de revendre un Billet ou un Pass à un prix supérieur à celui porté au recto dudit Billet ou Pass. Il est recommandé au CLIENT d'utiliser exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter un Billet ou Pass.

Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de Billets ou Pass dont le nom est indiqué dans la Commande. Ce droit n'est pas transmissible.

Le CLIENT ou Participant doit, à tout moment, être en mesure de présenter son Pass ou son Billet à l'organisateur de l'Évènement ou à la visite, ou l'un de ses représentants, et ce, jusqu'à la fin de l'Évènement.

Sauf cas exceptionnel, toute sortie de l'Évènement ou de la visite sera considérée comme définitive et mettant fin à la relation contractuelle.

4.4 Pass

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY met en vente des Pass qui regroupent les Billets pour accéder à plusieurs Évènements et Monuments à un tarif préférentiel.

Les Pass proposés par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY sont valables pour un nombre variable d'Évènements ou Monuments, selon la formule choisie, ces deux éléments étant précisés dans la description du Pass.

Il est de la responsabilité du CLIENT de s'assurer que le Pass qu'il va réserver correspond à sa volonté.

Les Évènements et Monuments auxquels le Pass donne accès peuvent être au choix du CLIENT ou imposés par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY. Ces modalités sont précisées dans la description du Pass.

Les Pass sont soumis aux mêmes modalités, notamment relatives aux tarifs, que les Billets, sauf mention contraire par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY dans la description du Pass.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité pour le CLIENT ou l'un des Participants d'accéder à l'un des Évènements ou à l'un des Monuments compris dans le Pass pour quelque raison que ce soit, y compris en raison de la fermeture hebdomadaire, mensuelle ou annuelle du lieu de l'Évènement ou du Monument.

Il est de la responsabilité du client de s'informer directement sur le site du Monument concerné d'éventuelles modifications dans les horaires d'ouvertures de celui-ci.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

5.1 Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du présent Contrat.

Le CLIENT se porte fort du respect du Contrat par les Participants et par toutes personnes bénéficiant des Billets dans le cadre de la Commande.

5.2 En cas de manquement grave au règlement intérieur et aux consignes qui seraient mis en place par l'organisateur de l'Évènement ou de la visite, impactant les autres clients, les préposés de l'organisateur de l'Évènement ou de la visite, ou les biens matériels du lieu de l'Évènement ou de la visite, que ce soit au niveau de la santé, du bien-être ou de la sécurité, le CLIENT ou le Participant fautif pourra être exclu de l'Évènement ou de la visite par l'organisateur, momentanément ou définitivement, à ses frais et sans remboursement possible, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

5.3 Si l'Évènement ou la visite le nécessite, le CLIENT s'engage à envoyer à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, dans les délais précisés par ce dernier, les documents demandés nécessaires pour la Commande et pour que l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY puisse bénéficier de l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la Commande.

ARTICLE 6 : INFORMATIONS SUR LES PRIX – CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Les offres des Evènements et des visites sont valables tant qu'elles sont lisibles sur le Site. Les prix des Evènements et visites sont indiqués en euros, TVA comprise.

En cas de commande spécifique, le prix des Evènements et des visites sera fixé dans un devis détaillé émis par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY au CLIENT.

6.2 Le tarif des Evènements et des visites est celui affiché sur le Site et défini dans le Panier. Tous les prix sont indiqués en euros, TVA comprises. Le taux de TVA affiché est celui en vigueur en France au jour de la facturation et peut être différent selon les pays de facturation.

Un tarif réduit pour les jeunes âgés de 6 à 18 ans peut être proposé, selon l'Évènement ou le Monument . Les Billets des enfants de moins de 6 ans sont gratuits, sauf mention contraire sur le Site ou en boutique. Ces tarifs s'appliquent sous réserve de l'âge au jour de l'utilisation du Billet et sur présentation d'une pièce d'identité.

Un tarif réduit pour les groupes de plus de 20 Participants peut également être proposé sur Devis.

Les tarifs mentionnés dans le Panier ne comprennent que les prestations liées aux Évènements et visites indiqués dans le Panier. Toute demande complémentaire fera l'objet d'un devis spécifique réalisé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

6.3 Le CLIENT s'engage à régler le prix des Évènements et des visites dans les délais indiqués sur le récapitulatif de la Commande. En cas de défaut de paiement par le CLIENT dans lesdits délais, l'ensemble des frais engendrés par le retard de paiement seront facturés au CLIENT.

Les Billets demeurent la propriété de l'organisateur de l'Évènement jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

Les Pass demeurent la propriété de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

6.4 Les paiements du prix du Panier se font :

- par espèces lorsque la Commande est passée dans les locaux de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ;
- par chèques vacances lorsque la Commande est passée dans les locaux de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ;
- par carte bancaire ;
- par virement bancaire ou
- par tout autre moyen de paiement proposé par le CLIENT et validé par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

6.5 Le CLIENT reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte bancaire à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY vaut autorisation de débit de son compte à concurrence du prix de la Commande. Le cas échéant, une notification d'annulation de la Commande pour défaut de paiement est envoyée au CLIENT par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY sur l'adresse email communiquée par le CLIENT.

Les données enregistrées et conservées par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY constituent la preuve de la Commande et de l'ensemble des ventes passées.

6.6 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs modes de paiement pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré,
- l'une des précédentes Commandes du CLIENT n'aurait pas été intégralement payée à échéance,
- un litige relatif au paiement d'une des précédentes Commandes du CLIENT serait en cours de traitement,
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la Commande.

ARTICLE 7 : SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les paiements en ligne sur le Site sont réalisés via une plateforme de paiement sécurisée, complétée par des mesures de contrôle, spécifiques à chaque moyen de paiement, afin de garantir la sécurité des achats effectués sur le Site et de lutter contre la fraude.

Les coordonnées de la carte de paiement communiquées par le CLIENT lors de sa Commande ne transitent jamais en clair sur le réseau.

ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION

Cet article n'est valable que pour les consommateurs et les non-professionnels.

L'article L221-28 du Code de la consommation dispose que :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :
a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Le CLIENT est informé du fait que, conformément aux dispositions légales applicables, et notamment à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 9 : MODIFICATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT D'UNE COMMANDE

9.1 Modification de la Commande de la part du CLIENT

Le CLIENT reconnaît et accepte que toute modification de la Commande peut remettre en cause la Commande.

Les Billets et Pass sont valables sur une période déterminée, énoncée lors de la Commande. Aucune modification de la période de validité ne peut être acceptée par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

En cas d'autre modification acceptée par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, aucun frais de modification ne s'appliqueront.

En cas de modification non-acceptée par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY entraînant une demande d'annulation de la Commande par le CLIENT, les conditions ci-dessous s'appliqueront.

9.2 Annulation de la Commande de la part du CLIENT

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne procédera à aucun remboursement, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

9.3 Modification ou annulation de la Commande du fait de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY peut être exceptionnellement contraint de modifier ou d'annuler l'Évènement ou la visite, notamment sur décision de l'organisateur de l'Évènement ou de la visite.

Dans cette hypothèse, le remboursement de la Commande (hors frais d'envoi des Billets) sera soumis aux seules conditions de l'organisateur de l'Évènement ou de la visite. En aucun cas l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne peut être tenu pour responsable de la modification ou de l'annulation d'un Évènement ou de la visite et/ou d'un refus de remboursement de la Commande.

9.4 Remboursement d'une Commande

Sous réserve des dispositions prévues aux articles 9.1 à 9.3 ci-dessus, un Billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé.

9.5 Annulation d'un Séjour pour des raisons liées à des contextes spécifiques (pandémie, épidémie...)

9.5.1 Dans l'hypothèse où l'Évènement ne pourrait avoir lieu suite à des instructions gouvernementales et/ou législatives, par exemple en cas de fermeture administrative du lieu de réalisation de l'Évènement ou en cas d'impossibilité pour le CLIENT et les Participants de se déplacer (par exemple : couvre-feu, confinement, restrictions de déplacement), et en tout état de cause pour des raisons n'incombant ni au CLIENT, ni à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ou à l'organisateur de l'Évènement, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY remboursera le CLIENT de l'ensemble des sommes versées, sauf dispositions réglementaires ou législatives contraires.

9.5.2 Dans l'hypothèse où le CLIENT ou le Participant ne pourrait pas assister à l'Évènement de son fait et entraînant alors l'application de mesures mises en place par le Gouvernement français (exemple : maladie d'un Participant empêchant le groupe de se déplacer car placé en quarantaine), l'OFFICE DE

TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY procédera à l'émission d'un avoir non-remboursable valable 1 an.

ARTICLE 10 : GARANTIES

Cet article n'est valable que pour les consommateurs et les non-professionnels.

10.1 Pour les Billets et Pass achetés auprès de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY est tenu des défauts de conformité du Billet ou du Pass au contrat dans les conditions des articles L217-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés du Billet ou du Pass vendu dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

S'agissant de la garantie des vices cachés, le CLIENT peut décider de mettre en œuvre cette garantie au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

10.2 Néanmoins, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY n'est pas tenu des défauts de conformité ou des vices cachés des Évènements en eux-mêmes. Ces garanties sont assurées par les organisateurs des Évènements.

10.3 Le CLIENT doit communiquer à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY les défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des Billets et Pass.

Les défauts constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Billets concernés.

En cas de proposition de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY d'un Billet ou d'un Pass de remplacement ou d'une réduction de prix, le CLIENT ne peut refuser les Billets proposés que s'ils ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY est limitée au remboursement des Billets et Pass effectivement payés par le CLIENT et l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir le Billet ou le Pass, lorsqu'il en existe une.

10.4 Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés du Billet ou Pass vendu au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

10.5 Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés pour un produit acheté auprès de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, le CLIENT doit contacter l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY par les moyens suivants :

- par courriel, à l'adresse suivante : service.client@envelay.com
-
- par courrier au siège social de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY : 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY

10.6 La reproduction des dispositions légales concernant les différentes garanties est réalisée en Annexe 1.

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant l'exécution des présentes CGV, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY en informe le CLIENT dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance de cet événement, par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, lock-out, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, épidémie, pandémie, confinement, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, et tout autre cas indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

L'ensemble des obligations des Parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure, sans indemnité. Si l'événement de force majeure et/ou ses conséquences se prolongent au-delà d'une durée de trois (3) mois à compter de sa survenance et empêche la réalisation des Evènements, la Commande concernée pourra être résiliée à la demande de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ou du CLIENT, sans indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 12 : ASSURANCES - RESPONSABILITES

12.1 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

Le CLIENT et les Participants déclarent également être titulaires d'une assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

12.2 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et les organisateurs des Évènements déclinent toute responsabilité en cas d'achat de Pass ou Billets en dehors des points de vente habilités et ne sauraient, à quelque titre que ce soit, être engagés par ladite vente.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et les organisateurs des Évènements déclinent également toute responsabilité pour les dommages, de quelque nature que ce soit, qui pourraient atteindre directement ou indirectement les effets, objets ou matériels apportés par le CLIENT ou les Participants. L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et les organisateurs des Évènements ne sont pas responsables en cas de perte ou de vol d'objets appartenant au CLIENT ou aux Participants durant l'Évènement.

Le CLIENT et les Participants sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur participation à l'Évènement.

ARTICLE 13 : DROIT A L'IMAGE

Le CLIENT est informé de ce que les Participants et lui-même pourront, au cours de l'Évènement, être photographiés ou filmés, et que l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, ainsi que l'organisateur de l'Évènement, pourront utiliser ces photographies ou vidéos pour leur site internet, leurs catalogues et tous autres supports de communication.

Le CLIENT autorise, pour son compte et pour celui des Participants à l'Évènement, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et l'organisateur de l'Évènement, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur relative aux photographies et aux vidéos, à utiliser gracieusement les images, et à des fins uniquement promotionnelles ou de communication.

ARTICLE 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, documents techniques, dessins, modèles, prototypes, etc. fournis au CLIENT.

Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, documents techniques, dessins, modèles et prototypes, Produits, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 15 : INFORMATIQUES ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou d'opposition, pour les informations le concernant.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

Le CLIENT peut exercer ses droits auprès l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY en adressant sa demande en indiquant ses nom, prénom, adresse (physique et/ou électronique), numéro de téléphone et l'objet de sa demande soit :

- par courrier : 2 place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY
- par mail : service.client@envelay.com
-

La politique de protection des données à caractère personnel du CLIENT est précisée dans le document « Politique de confidentialité » disponible à cette adresse : www.lepuyenvelay-tourisme.fr

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 17 : LITIGES

17.1 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>

17.2 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/>

17.3 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/>

17.4 Litiges judiciaires : en cas de litige judiciaire, seuls les Tribunaux français seront compétents.

ARTICLE 18 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Evènements, compte tenu du support de communication utilisé et des Evènements concernés ;
- le prix de la Commande et des frais annexes (frais d'envoi, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai auquel l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY s'engage à fournir la Commande commandée ;
- les informations relatives à l'identité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation disponible), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de réserver sur le Site, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement de la Commande, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

ARTICLE 19 : COORDONNEES DE L'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

Raison sociale : OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

SIRET : 383 814 712 00014

Adresse : 2 Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY

Adresse email : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr

Téléphone : 04 71 09 38 41

ANNEXE 1 : REPRODUCTION DES DISPOSITIONS LEGALES – GARANTIES

Article L217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-5 du Code de la consommation :

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II - Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III - Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-6 du Code de la consommation :

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ANNEXE 2 - REPRODUCTION DES DISPOSITIONS LEGALES – DROIT DE RETRACTATION

Article L.221-18 du Code de la consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Article L.221-19 du Code de la consommation :

« Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »

Article L.221-28 du Code de la consommation :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. »