

OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (A L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS)

Applicables à compter du 20 juin 2022

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

OTPUYCGV202201

DEFINITIONS :

- « **Commande** » : désigne la commande passée par le CLIENT via le Site.
- « **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel formé par les présentes CGV, et le Panier.
- « **Données** » : désigne les données à caractère personnel, telles que définies par la loi, du CLIENT et transmises par celui-ci à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.
- « **Panier** » : désigne le récapitulatif fourni par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY au CLIENT via le Site et récapitulant l'ensemble des Produits commandés et leur coût.
- « **Produits** » : désigne les articles vendus par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY et figurant sur le Site. Les Produits sont décrits et présentés par l'OFFICE DE 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 Produits et leur réalisation, la responsabilité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra être recherchée.
- « **Site** » : désigne le site internet accessible à l'adresse suivante <https://www.lepuyenvelay-tourisme.fr/>

DISPOSITIONS GENERALES ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES :

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 Produits, tels que définis dans les présentes CGV, à ses clients ayant la qualité de

consommateur ou de non-professionnel conformément aux dispositions du Code de la consommation, domiciliés en France ou à l'étranger (ci-après « le CLIENT »).

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

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 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 l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY vend et livre les Produits commandés par le CLIENT.

1.2 Le Contrat est formé par les documents contractuels suivants :

- les présentes CGV ;
- le Panier ;
- la politique de confidentialité de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

ARTICLE 2 : MODALITES DE PASSATION DE LA COMMANDE - PANIER

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

Les commandes adressées par courrier pourront être prises en compte, sous réserve de l'accord écrit de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

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

2.3 À la suite de la passation de la Commande par le CLIENT, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY en accusera réception en adressant au CLIENT un courriel de confirmation de Commande comprenant le récapitulatif de sa Commande et son numéro.

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 : PRODUITS - DISPONIBILITE

3.1 Les Produits 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 : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr

3.2 Les produits proposés à la vente sont ceux décrits sur le Site au jour de la consultation du Site par le Client, dans la limite des stocks disponibles. 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 Produit du fait de l'épuisement des stocks ou d'une défaillance de l'un de ses fournisseurs.

3.3 Dans l'hypothèse où, postérieurement à la Commande, le Produit commandé deviendrait totalement ou partiellement indisponible, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY informera le CLIENT par courrier ou par email de cette indisponibilité et donnera la possibilité au CLIENT, à sa discrétion :

- soit d'être livré d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui initialement commandé ;

- soit d'être remboursé du prix du Produit commandé.

3.4 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY apporte le plus grand soin dans la présentation et la description de ces Produits 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.

3.5 Il est possible que le Client reçoive à la suite d'une Commande un Produit précédemment retourné par une autre personne. Il est précisé que l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY n'accepte que le retour de Produits intacts et non utilisés, ces deux conditions étant contrôlées avant la remise en stock des Produits retournés.

ARTICLE 4 : EXPEDITION ET LIVRAISON

4.1 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY propose différents modes de livraison, les conditions de livraison, et notamment les coûts et délais, étant différents selon le mode de livraison choisi par le CLIENT.

Les différents modes de livraison sont précisés à l'étape « Livraison » lors de la passation de la Commande.

4.2 Les conditions de livraison, et notamment les coûts et délais, applicables à la Commande sont ceux mentionnés sur le Site au moment de la Commande. La livraison de certains Produits, dans certaines zones géographiques, peut donner lieu à une facturation complémentaire. Dans un tel cas, cette information est clairement communiquée au CLIENT.

Le montant total des frais de livraison de la Commande est clairement indiqué au CLIENT lors de la passation de la Commande, et avant toute validation de celle-ci.

4.3 La date et le délai de livraison des Produits sont indiqués lors du choix par le CLIENT du mode de livraison.

Si la Commande contient plusieurs Produits avec des délais de livraison différents, le délai de livraison de la Commande sera le délai de livraison le plus long.

Le CLIENT est informé que pour les Produits en stock au moment de la Commande, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se réserve un délai de préparation de 96 heures (en heures et jours ouvrés) avant expédition.

4.4 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY livre les Produits dans les territoires mentionnés sur le Site.

4.5 Lorsque l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se charge de l'acheminement du Produit, le risque de perte ou de détérioration du Produit est transféré au CLIENT au moment de la réception du Produit par le CLIENT.

Par exception, le risque est transféré au CLIENT lors de la remise du Produit au transporteur lorsque celui-ci est chargé du transport par le CLIENT et non par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY.

4.6 Lorsque le CLIENT choisit la livraison en point de retrait, le CLIENT s'engage à attendre la réception du courriel l'informant de la mise à disposition de sa Commande avant de se rendre au point de retrait choisi. Le CLIENT doit présenter une pièce d'identité ainsi que la facture ou le numéro de sa Commande afin de pouvoir retirer sa Commande. Le CLIENT ne peut retirer sa Commande que pendant les heures d'ouverture du point de retrait.

4.7 En cas d'impossibilité d'effectuer la Livraison, due à une adresse de livraison erronée ou à l'absence de retrait par le CLIENT de sa Commande auprès du point de retrait sélectionné ou du transporteur, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne procédera à aucun remboursement de la Commande. Il appartiendra au CLIENT de signaler une nouvelle adresse de livraison valide, les frais de réexpédition pouvant être mis à la charge du CLIENT.

4.8 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le CLIENT dans les délais précisés au Contrat. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif car des retards peuvent intervenir pour des raisons extérieures à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, telles que les intempéries, délais d'approvisionnements de matières premières, ruptures de stock ...

Aucun retard raisonnable dans la livraison des Produits n'autorise le CLIENT à en refuser la réception, à annuler sa Commande ou à demander des dommages intérêts, sans préjudice des articles L216-1 et suivants du Code de la consommation.

Toute modification du Contrat initial, postérieure à la validation de la Commande, et acceptée par les deux Parties, donnera automatiquement lieu à un report de la date de livraison initialement prévue.

Le CLIENT dégage l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY de tout engagement relatif aux délais de livraison et ne saurait prétendre au paiement d'une quelconque indemnité, et notamment dans les cas où :

- les renseignements à fournir par le CLIENT ne seraient pas donnés en temps voulu ;
- la livraison du Produit n'a pas été possible à la date prévue du fait du CLIENT ;
- les conditions de paiement n'auraient pas été respectées par le CLIENT ;
- en cas de force majeure ou d'intempéries ;

4.9 En cas de retard dans la livraison des produits commandés, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY s'attachera à en informer le CLIENT. Le CLIENT peut également signaler lui-même le retard de livraison à l'adresse email suivante : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des Produits commandés dans les meilleurs délais.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où, postérieurement à la Commande, un Produit deviendrait totalement ou partiellement indisponible, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY informera par email le CLIENT de cette indisponibilité et lui donnera la possibilité :

- soit d'être livré d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé ;
- soit d'être remboursé du prix du Produit commandé au plus tard dans les 30 jours du règlement de la Commande.

ARTICLE 5 : RECEPTION DES PRODUITS PAR LE CLIENT – CONSERVATION DES PRODUITS

Si à la réception des Produits le CLIENT constate que certains Produits sont manquants ou abîmés, il prendra contact au plus vite avec l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY afin que l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY puisse lui faire parvenir lesdits Produits manquants ou puisse lui remplacer les Produits abîmés, dans les meilleurs délais.

Il appartient au CLIENT de rapporter la preuve de la détérioration d'un Produit livré et que cette détérioration ne lui est pas imputable.

ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION

6.1 Conformément aux dispositions des **articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation**, le CLIENT dispose d'un délai de quatorze jours ouvrés courant à compter du lendemain de la réception du dernier Produit de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, **à l'exception des frais de retour qui restent à charge du CLIENT.**

Le transport des Produits ainsi retournés est de la responsabilité du CLIENT ; tout dommage subi par les Produits à cette occasion étant de nature, comme rappelé ci-après, à faire échec à l'exercice du droit de rétractation du CLIENT.

6.2 Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY sa décision de rétractation de la Commande au moyen d'une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours mentionné à l'article 6.1 ci-avant.

Le CLIENT peut à ce titre utiliser le formulaire de rétractation accessible sur le Site et en Annexe 3 des présentes CGV, mais ceci n'est pas obligatoire, le CLIENT pouvant faire parvenir à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY tout écrit faisant part de sa volonté de rétractation.

Le CLIENT peut également faire valoir son droit de rétractation en écrivant à l'adresse courriel suivante : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr ou en écrivant à l'adresse postale du siège social de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY : 2 Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY.

6.3 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY accusera réception par courriel de la décision de rétractation du CLIENT. L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY procédera alors au remboursement des sommes versées par le CLIENT sans retard excessif et en tout état de cause, à la discrétion de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY :

- au plus tard 14 jours à compter du jour où l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY a eu connaissance de la décision de rétractation du CLIENT,
- ou au jour de la récupération des Produits,

Le remboursement des sommes versées par le CLIENT se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le CLIENT, sauf accord contraire des Parties. Ce remboursement se fera sans frais pour le CLIENT.

6.4 Seuls les Produits retournés dans un état permettant leur remise en vente par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY (ceci supposant qu'ils soient retournés dans leur emballage d'origine) seront acceptés. En conséquence, les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou utilisés ne seront pas repris.

6.5 Le CLIENT doit retourner les Produits à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de sa demande de rétractation.

6.6 Conformément aux dispositions de l'article L221-28 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° Conclut lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services 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. »

6.7 L'ensemble des dispositions légales applicables en matière de droit de rétractation est reproduit en Annexe 1.

ARTICLE 7 : RESOLUTION DU CONTRAT

7.1 La Commande peut être résolue par le CLIENT en cas de manquement de l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY à son obligation de livraison à la date prévue dans le Contrat, ou à défaut au plus tard, trente (30) jours après la conclusion du Contrat.

Le CLIENT peut résoudre le contrat dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L216-4 du Code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le CLIENT peut immédiatement résoudre le Contrat lorsque l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY refuse de livrer le Produit ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du Produit à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le CLIENT une condition essentielle du contrat.

Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du CLIENT avant la conclusion du Contrat.

Dans tous ces cas, le CLIENT peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la Commande majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

7.2 La Commande peut être résolue par l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY en cas :

- de refus par le CLIENT de prendre livraison ;

- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis à l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY à titre d'indemnité et l'OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY sera en droit d'exiger le paiement complet de la Commande.

ARTICLE 8 : INFORMATIONS SUR LES PRIX

8.1 Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont lisibles sur le Site. Les prix des Produits sont indiqués sur le Site en euros, TVA comprise, mais hors frais de douanes et autres taxes.

Tous les prix affichés sont calculés taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable en France incluse, qui peut être différente selon les pays de facturation.

8.2 Les prix des Produits indiqués sur les fiches Produits du Site sont hors frais de livraison, éventuels frais de douane et autres taxes, et autre éventuels services particuliers complémentaires auxquels le CLIENT aurait souscrit.

8.3 Le montant des frais de livraison applicables pour les Produits commandés sont accessibles sur le Site.

ARTICLE 9 : MODALITES DE PAIEMENT

9.1 Les paiements du prix du Panier se font :

- Par carte bancaire (hors American Express) ;
- Par virement bancaire après acceptation par l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY

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 des Produits commandés. Le cas échéant, une notification d'annulation de 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 lors de la passation de sa Commande.

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.

9.2 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.

9.3 RESERVE DE PROPRIETE : le transfert de propriété des Produits de l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, au profit du CLIENT, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par le CLIENT, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans les délais prévus par les Parties, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY se réserve le droit de reprendre les Produits livrés.

ARTICLE 10 : 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 11 : GARANTIES

11.1 Pour les produits 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 Produit dans les conditions de l'article L217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue 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.

11.2 Il est rappelé que le consommateur dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir votre bien, lorsqu'il en existe une.

11.3 Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue 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.

11.4 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 : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr
- 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

11.5 La reproduction des dispositions légales concernant les différentes garanties est réalisée en Annexe 2.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE – ASSURANCES - FORCE MAJEURE

12.1 Chacune des Parties est responsable des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne saurait être tenu pour responsable de tout préjudice n'ayant pas un caractère direct avec les Produits livrés.

12.2 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels, qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des Produits commercialisés.

12.3 L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY déclare par ailleurs être assuré, auprès d'un organisme compétent, pour la livraison des Produits.

12.4 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 mail 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, 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 de la relation contractuelle.

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 se prolonge pendant plus de trois (3) mois, la transaction 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 13 : INFORMATIQUES ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au CLIENT sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement des factures, notamment.

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 dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé en s'adressant à l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, par tous moyens et notamment par les moyens de contact mentionnés en article 19 des présentes CGV.

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

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, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés (même à la demande du CLIENT) en vue de la fourniture des Produits au CLIENT.

Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, 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 : SOUS-TRAITANCE

Le CLIENT autorise de plein droit l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY à sous-traiter la réalisation de la Commande à ses partenaires.

Aussi, l'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ne pourra pas être tenu pour responsable des éventuelles défaillances des partenaires.

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 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 PU ÊTRE RÉSOLUS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

17.2 Le CLIENT est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L612-1 du Code de la consommation) ou auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

17.3 La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sous le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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 L221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Produits, compte tenu du support de communication utilisé et des Produits concernés ;
- le prix de la Commande et des frais annexes (livraison, 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, et à ses activités, 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 dans le Compte), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander 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 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 – 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. »

ANNEXE 2 : REPRODUCTION DES DISPOSITIONS LEGALES - GARANTIES

Article L.217-4 du Code de la consommation :

*« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également 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. »*

Article L.217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L.217-16 du Code de la consommation :

*« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.
Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »*

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 3 : MODELE DE FORMULAIRE LEGAL DE RETRACTATION

A l'attention de l'association OFFICE DU TOURISME DE L'AGGLOMERATION DU PUY-EN-VELAY, située 2
Place du Clauzel – 43000 LE PUY-EN-VELAY (email : contact-tourisme@lepuyenvelay.fr) :

Je/nous (*) _____

vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du
bien ci-dessous :

Commandé le (*) /reçu le (*) : _____

Nom du (des) consommateurs : _____

Adresse du (des) consommateurs : _____

Signature du (des) consommateurs (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur
papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile*