

Le 20 juin 2024

CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION

Le site internet géré par l'Office de tourisme situé 21 Grand Rue et immatriculée dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 sous le numéro Intracommunautaire FR27933015554, Siret n° 933 015 554 00019.

Téléphone : +33 (0)4 50 96 69 69 - tourisme@cluses-montagnes.com est un site de commerce électronique accessible par le réseau internet à l'adresse <https://reservation.cluses-montagnes-tourisme.com/boutique-en-ligne.html> (ci-après dénommé le « site »).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes ventes de prestations de service à savoir la billetterie d'évènements culturels, sportifs, loisirs et de spectacle, de ventes de produits dérivés et de souvenirs (ci-après les « services »), conclues via le « site » entre Cluses Arve & Montagnes Tourisme (ci-après dénommé « office de tourisme ») et un client internaute domicilié en France, dans un pays membre de l'Union européenne ou dans un pays hors de l'union européenne, ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation (ci-après le « client »).

Les présentes « CGV » constituent, avec la commande et le descriptif des « services », les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies qui n'ont qu'une valeur indicative.

Si le « client » ou l'« office de tourisme » ne fait pas usage d'une des présentes « CGV » à un certain moment, cela ne signifie pas qu'ils renoncent à s'en servir par la suite.

ARTICLE 2 - ACCEPTATION PREALABLE DES CGV PAR LE « CLIENT »

La passation de commande implique l'acceptation préalable des présentes « CGV » par le « client ».

Pour manifester son acceptation, le « client » devra, préalablement à la finalisation de sa commande, cocher une case précisant qu'il reconnaît avoir pris connaissance des « CGV » et déclare expressément les accepter sans réserve. Aucune commande ne pourra être passée sur le « site » sans cette acceptation préalable.

ARTICLE 3 - PERIMETRE DE L'OFFRE

Les offres de « services » proposées sur le « site » sont exclusivement destinées :

- au territoire français y compris la région d'Outre-Mer.

- aux territoires étrangers

- aux personnes physiques majeures, disposant de la capacité de contracter et ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation.

Les offres de « services » figurant sur le « site », ainsi que les présentes « CGV » sont disponibles en langue française.

ARTICLE 4 - INSCRIPTION ET IDENTIFICATION DU « CLIENT » SUR LE « SITE »

Outre l'acceptation des présentes CGV, la passation de commande est conditionnée par l'ouverture préalable d'un compte client (ci-après le « compte ») sur le « site ».

Seul le « client » bénéficiant d'un compte peut conclure un contrat de vente en ligne avec l'« office de tourisme ».

L'ouverture d'un compte sur le « site » est gratuite (hors couts éventuels de la connexion, dont le prix dépend de l'opérateur de communication électronique), et sans obligation d'achat sur le « site ».

L'ouverture d'un compte est réservée à une utilisation strictement personnelle, et à titre privé.

Pour l'ouverture d'un compte sur le « site », le « client » doit fournir ses coordonnées à l'« office de tourisme » permettant son identification, à savoir son nom, prénom, numéro de téléphone mobile, adresse email, adresse postale (facturation et livraison), identifiant et mot de passe. Lors de l'ouverture de ce compte, le « client » s'engage à ne fournir que des informations exactes, complètes et actualisées.

Le « client » doit notamment veiller à la validité et à la mise à jour de l'adresse électronique, ainsi que des coordonnées qu'il communique lors de l'ouverture du compte. L'adresse électronique est considérée comme une adresse personnelle à laquelle seront adressés tous les messages émis par l'« office de tourisme », et sera également utilisée comme l'identifiant de connexion du « client » sur le « site ».

Le « client » s'engage à procéder sans délai de tout changement affectant ses coordonnées, en utilisant l'espace dédié mis à sa disposition depuis son compte.

Pour accéder à son compte et passer une commande, le « client » devra saisir son identifiant et son mot de passe. L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le « client » s'interdit de les divulguer à un tiers ou de les céder. Toute commande passée grâce à cet identifiant et ce mot de passe sera réputée être effectuée par le « client » et engagera en conséquence ce dernier à l'égard de l'« office de tourisme ».

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du mot de passe, le « client » devra dans les plus brefs délais en avvertir le service client de l'« office de tourisme » par mail à l'adresse tourisme@cluses-montagnes.com.

ARTICLE 5 - CARACTERISTIQUES DES « SERVICES »

Conformément à l'article L.221-5 du code de la consommation, le « client » est tenu de s'informer, préalablement à la passation de la commande et/ou la conclusion du contrat, des conditions générales et particulières de vente, et notamment de toutes caractéristiques des « services » présents sur le « site », ainsi que leurs prix. Le « client » est tenu de se reporter au descriptif de chaque « service » afin d'en connaître les caractéristiques.

Les conditions de participation pour certains « services » proposés par l'« office de tourisme » sont détaillées sur le « site » et ont valeur contractuelle.

Pour toute question ou précision complémentaire, le « client » peut également contacter l'« office de tourisme » par mail : tourisme@cluses-montagnes.com ou par téléphone au 04.50.96.69.69 de 9h-12h et de 14h-18h du Mardi au Vendredi, le Lundi entre 9h et 12h et le Samedi de 9h-12h et de 14h-17h.

Les offres de « services » sont identifiées sur le « site » par une ou plusieurs photos, un texte descriptif, les lieux, dates des événements, et un prix en euros (tva comprise au taux en vigueur).

Les frais d'affranchissement pour l'envoi des colis sont ajoutés au panier et varient en fonction de l'article, du nombre d'articles commandés et du pays de destination. Ces frais sont calculés automatiquement lors de la validation de la commande.

ARTICLE 6 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, illustrations, images reproduits ou représentés sur le « site » sont strictement réservés au titre du droit de la propriété intellectuelle, pour toute la durée de protection de ces droits et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions contraires ou plus restrictives prévues par ledit code, est autorisée. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle du « site » et/ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le « site » ou qui y sont incorporés est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le « site » sont également protégés. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite et préalable du titulaire des droits.

ARTICLE 7 - MODALITES DE PASSATION ET VALIDATION D'UNE COMMANDE SUR LE « SITE »

Le contrat est conclu entre l'« office de tourisme » et le « client » via le « site » selon les étapes suivantes :

Le « client » sélectionne le ou les « service(s) » souhaités. Il est informé en temps réel de la disponibilité des « services »

Puis le « client » confirme ses choix en validant son panier.

Le « client » se connecte à son compte en utilisant son identifiant et son mot de passe de connexion, ou s'il n'est pas déjà inscrit, procède à l'ouverture d'un compte selon les modalités définies à l'article 4 « Inscription et identification du « client » sur le « site » ».

Le « client » confirme l'adresse mail sur laquelle il souhaite recevoir la confirmation de sa commande.

Une fenêtre s'ouvre avec le récapitulatif du contenu de la commande, et de son montant global toutes taxes comprises, pour validation par le « client ». Celui-ci dispose alors de la faculté de modifier sa commande en tout ou partie notamment en ce qui concerne les « services » sélectionnés, l'adresse de facturation. En ce cas, un nouveau récapitulatif de commande est soumis au « client ».

Avant de valider la commande, rappelant expressément que la passation de commande oblige à son paiement, le « client » est tenu de prendre connaissance des présentes « CGV » figurant sur le « site » et manifeste son acceptation en cochant la case prévue à cet effet.

Le « client » procède au paiement sécurisé de la commande en validant les coordonnées de sa carte bancaire. À ce stade, le « client » ne peut plus modifier ni annuler sa commande. En cas d'annulation ou de réclamation pour erreur de date ou de tarif, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

Un mail de confirmation de la commande est automatiquement généré et envoyé au « client ».

Après vérification de la commande et de l'effectivité du paiement, la commande sera envoyée sous de quarante-huit heures.

En cas de non-paiement, la commande est automatiquement annulée.

Les offres de « services » sont proposées uniquement dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs « services » après passation de la commande du « client », l'« office de tourisme » en informera dans les meilleurs délais ce dernier par email.

Si le « service » n'est pas conforme à la commande, le « client » doit dans les plus brefs délais adresser une réclamation à l'« office de tourisme » selon l'article 19. « Traitement des réclamations » ci-dessous, en vue d'obtenir le remplacement du « service » en cause, ou éventuellement la résolution du contrat.

ARTICLE 8 - PRIX

Les offres de « services » sont identifiées sur le « site » par une ou plusieurs photos, un texte descriptif et un prix en euros, TVA comprise au taux en vigueur.

Les offres et prix figurant sur le « site » sont valables tant qu'ils restent visibles et dans la limite des stocks disponibles.

Le fait, pour le « client », de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

L'« office de tourisme » se réserve le droit de modifier les prix des offres de « services » mis en ligne sur le « site » à tout moment.

Les « services » seront facturés selon les prix affichés en ligne au moment de la confirmation de la commande.

ARTICLE 9 - PAIEMENT

Le règlement des commandes s'effectue par carte bancaire (Visa, Mastercard, autres cartes bleues) sur le « site » de la boutique de l'« office de tourisme ».

Dans le cas où l'autorisation de paiement serait refusée par l'organisme bancaire, la commande du « client » sera automatiquement annulée.

ARTICLE 10 - SECURISATION DU PAIEMENT

Aucune information bancaire n'est sauvegardée dans les bases de données.

Le « site » est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au « client » de crypter la transmission de ses données bancaires. Le service Payfip répond à l'ensemble des obligations de sécurité du marché : la sécurité des données bancaires du « client » est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

Pour protéger le « client » contre une éventuelle intrusion ou captation de données, l'« office de tourisme » ne stocke pas les numéros de carte bancaire sur leurs serveurs informatiques.

ARTICLE 11 - GARANTIES LEGALES

Conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, les produits vendus sur notre boutique bénéficient de la garantie légale de conformité. Cette garantie couvre les défauts de conformité existants lors de la livraison du produit et est valable pendant deux ans à compter de la réception de l'article.

Si un produit présente un défaut de conformité (article défectueux, non conforme à la description, etc.), vous pouvez :

- Demander la réparation ou le remplacement du produit, sans frais.
- Si la réparation ou le remplacement est impossible, demander un remboursement total ou partiel.

Selon les articles 1641 et suivants du Code civil, vous bénéficiez également de la garantie contre les vices cachés. En cas de vice caché, vous pouvez choisir entre :

- Renvoyer le produit et obtenir un remboursement intégral.
- Garder le produit et demander un remboursement partiel.

Les garanties légales ne couvrent pas :

- L'usure normale du produit.
- Les dommages causés par une mauvaise utilisation, un entretien inapproprié ou des modifications apportées par l'utilisateur.

Pour toute réclamation relative à la garantie légale, veuillez contacter l'« office de tourisme » au 04.50.96.69.69 ou par mail à tourisme@cluses-montagnes.com. Vous devrez fournir une preuve d'achat et une description du défaut constaté.

ARTICLE 12 - DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la législation et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel l'« office de tourisme » veille à ne collecter et à ne traiter que des données à caractère personnel strictement nécessaires à la gestion du compte « client », au traitement et au suivi des commandes.

Ces données à caractère personnel sont traitées par l'« office de tourisme » dans le cadre de la réalisation des opérations d'achat effectuées via le « site », et pourront être transmises à ce titre à des destinataires déterminés et nécessaires à l'exécution des ventes, à l'accomplissement des formalités et déclarations s'y rapportant.

Ces données à caractère personnel ne sont pas revendues à des tiers à des fins publicitaires ou autres, et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation, le « client » dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement.

ARTICLE 13 - PREUVE ELECTRONIQUE - ARCHIVAGE

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de l'« office de tourisme » constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le « client » par le biais du « site ».

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE

Conformément à l'article L221-15 du code de la consommation, l'« office de tourisme » n'est pas responsable en cas d'inexécution de la commande imputable au « client », au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera tenue responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si cela est causé par l'autre partie ou par un cas de force majeure.

Constituent des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, tout acte de grève, conditions météorologiques, manque de personnel, incendie, décisions gouvernementales ou pannes majeures.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de la force majeure si elle ne dépasse pas trente jours. Une fois la cause de suspension disparue, les parties feront de leur mieux pour reprendre leurs obligations le plus vite possible.

ARTICLE 16 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

À tout moment, le « client » a la possibilité de contacter l'« office de tourisme » et de formuler toute demande ou réclamation relative aux « services » commandés en utilisant cette adresse email : tourisme@cluses-montagnes.com

ARTICLE 17 - NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE – LANGUE - LITIGE

Ces conditions générales de vente sont soumises au droit français. En cas de litige, seule la version en français fait foi, même s'il existe des traductions, qui sont fournies uniquement pour convenance et sans valeur légale.

Tout litige concernant la formation, validité, interprétation ou exécution de ces CGV sera traité par les tribunaux français.