

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges

Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges. 1, place Jeanne d'Arc | 88300 Neufchâteau
+33 (0)3 29 94 10 95 | www.tourisme-ouest-vosges.fr
SIRET : 539 335 885 00031 | APE 7990Z | Immatriculé au RCS d'EPINAL : n°539 335 885

Article 1^{er} : désignation du vendeur

Le vendeur désigne l'Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges (OTOV), dont le siège social est situé au 1, place Jeanne d'Arc à Neufchâteau (88300). Ce dernier est immatriculé au RCS d'EPINAL sous le n°539 335 885 | SIRET 539 335 885 00031 | numéro intracommunautaire FR405 393 358 85.

Téléphone : +33 (0)3 29 94 10 95 | mail : contact@tourisme-ouest-vosges.fr

Article 2 : Dispositions générales relatives aux conditions générales de ventes (CGV) de l'Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges

Article 2.1 – Objets des CGV

Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne et au comptoir des produits et prestations de l'OTOV présentés sur le site www.tourisme-ouest-vosges.fr

Article 2.2 – Domaine d'application des CGV

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne et au comptoir des produits de l'OTOV aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs (ci-après, les consommateurs) et constituent, avec la confirmation de la commande et le descriptif des prestations, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Article 2.3 – Modification des CGV

Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

Article 2.4 – Clauses des CGV

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'OTOV ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Article 3 : Produits

Article 3.1 – Caractéristiques

Les produits et prestations offerts à la vente, présentés dans le catalogue publié sur le site, font chacun l'objet d'un descriptif établi par le fournisseur ou accessible sur le site du fabricant par un lien se trouvant sur son logo mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel. Les conditions de participation pour chacune des prestations proposées par l'OTOV sont détaillées sur le site internet et ont valeur contractuelle.

Article 3.2 – Conformité

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs, aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Article 4 : Prix

Article 4.1 – Prix de vente

Les prix de vente, conformément à l'article L. 113-3 du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande, avec la mention « commande avec obligation de paiement ». Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

Article 4.2 – Modification

Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

Article 5 : Offre

Article 5.1 – Domaine

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs situés en France.

Article 5.2 – Durée

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des places/stocks disponibles.

Article 5.3 – Acceptation

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du site internet, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande avec obligation de paiement. Lorsque la vente intervient au comptoir, l'acceptation de la commande par le vendeur résulte de la livraison directe des produits commandés. Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

Article 6 : Commande

Article 6.1 – Étapes de conclusion du contrat sur le site internet

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement. Avant de cliquer sur le bouton « Valider le panier », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou modifier sa commande. La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

E- billet ou billet électronique

Conditions spécifiques d'utilisation : billet à imprimer et à présenter obligatoirement le jour de votre venue, sur le lieu de visite ou de la manifestation que vous venez de réserver. Pour être valable ce billet doit être imprimé dans sa totalité ; les supports électroniques (tablettes, smartphones) sont également acceptés. Tout e-billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et considéré comme non valable. Chaque billet est muni d'un code barre unique. Toute reproduction est frauduleuse et inutile car le contrôle effectué garantit l'unicité de passage à l'entrée. Le client doit conserver ce billet. Aucune contestation ne pourra être formulée sur une reproduction illégale même faite à l'insu du client. Ce billet ne doit pas être acheté à un inconnu, faute de garantie de sa validité. De même ce billet ne peut être revendu sous peine de poursuites.

Article 6.2 – Modification de commande

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'OTOV. Le vendeur professionnel se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, V du Code de la consommation.

Article 6.3 – Validation de la commande

L'OTOV se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

Article 7 : Contrat

Article 7.1 – Conclusion

Lorsque la commande est passée sur internet, le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande. Lorsque la commande est passée au comptoir, le contrat de vente est formé après acceptation de la commande par le vendeur.

Article 7.2 – Archivage et preuve

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

Article 7.3 – Rétractation

L'article L 121-21-8 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'OTOV se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations vendues sur le site www.tourisme-ouest-vosges.fr entrant dans le champ d'application de l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, le consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 7.4 – Annulation par le vendeur

Les annulations du fait du vendeur feront l'objet d'un remboursement total de la commande sans frais.

Article 7.5 – Annulation par le consommateur

Toute annulation doit être formulée par écrit par le consommateur : par courrier à l'attention de l'Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges | 1, place Jeanne d'Arc 88300 Neufchâteau. Tél 03 29 94 10 95.

Mail : contact@tourisme-ouest-vosges.fr. Sauf stipulation contraire figurant sur le descriptif des prestations visées à l'article 3-1 des CGV, les conditions d'annulation par le consommateur sont celles définies au présent article.

En cas d'annulation plus de 48h avant la date de la prestation, le consommateur sera remboursé de la totalité des montants versés. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de deux mois à partir de la date d'annulation. Si l'annulation intervient moins de 48h avant la date de la prestation, ou de non-présentation ou retard le jour de la prestation, aucun remboursement ne pourra être exigé par le consommateur.

Article 8 : Paiement

Article 8.1 – Modalités de paiement

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

Article 8.2 – Sécurisation du paiement en ligne

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires ; la solution de Payzen répond à l'ensemble des obligations de sécurité du marché ; la sécurité des données bancaires est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de votre banque.

Article 8.3 – Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

Article 8.4 – Défaut de paiement

L'OTOV se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

Article 9 : Responsabilité

Article 9.1 – Exonération de responsabilité

La responsabilité de l'OTOV ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit du fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure. La responsabilité du vendeur professionnel ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur, auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

Article 9.2 – Assurance responsabilité civile professionnelle

L'OTOV a souscrit une garantie responsabilité civile spécifique auprès de Groupama.

Article 10 : Clause résolutoire

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

Article 11 : Propriété intellectuelle

Les éléments reproduits sur le site www.tourisme-ouest-vosges.fr et ses versions étrangères constitués de photographies, de visuels, de textes, de dessins et d'images, sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets. Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

Article 12 : Données personnelles

L'OTOV collecte vos données. Ces données personnelles sont récoltées sur la base de votre consentement et de notre relation contractuelle. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles vous avez consenties. En l'espèce vos données sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle de l'OTOV. Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement. Toutes les informations relatives à la collecte et à la conservation des données personnelles de nos Clients sont méthodiquement conservées dans un registre permettant de démontrer que notre établissement respecte les dispositions de la loi de janvier 1978 et du RGPD et qu'il exerce pleinement, en la matière, les responsabilités qui lui sont dévolues. Ce registre est tenu à jour et prend en compte toutes les modifications intervenant dans le traitement. Les informations qui vous concernent sont destinées à l'OTOV qui s'engage à respecter les dispositions de la loi sur l'informatique et les libertés article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). L'OTOV limite l'accès aux données personnelles vous concernant seulement au personnel habilité, soumis à des obligations de confidentialité adaptées, et dont leur contact avec ces données personnelles est justifié dans le cadre de leurs attributions. Vous acceptez que vos données personnelles soient transmises aux prestataires en charge d'exécuter la prestation en vertu du contrat qui vous lie à l'OTOV.

Article 13 : Règlement des litiges

Article 13.1 – Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à l'Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges | 1 place Jeanne d'Arc 88300 Neufchâteau. Tél 03 29 94 10 95. Mail : contact@tourisme-ouest-vosges.fr. Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. "Après avoir saisi l'Office de Tourisme et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: www.mtv.travel"

Article 13.2 – Compétence territoriale

Pour tout litige relatif au bon de commande et aux présentes CGV, le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou celui du lieu de livraison effective du produit.

Article 14 : Droit applicable

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.