**Conditions générales de vente**

**Produits boutique**

REF : BOUT\_2022-01, applicable au 20 juin 2022

**Article 1 - Préambule**

*Article 1.1 : Désignation du vendeur*

Office de tourisme Pérouges Bugey Plaine de l’Ain, établissement public industriel et commercial, inscrit sous le numéro SIREN 834 553 307, ayant son siège social au 143 rue du Château, 01150 Chazey-sur-Ain,

Téléphone : 09 67 12 70 84

Adresse mail : bienvenue@perouges-bugey.com

Inscrit au RCS de Bourg en Bresse sous le numéro 834 553 307

*Ci-après dénommé « l’Office de tourisme »*
*ou « l’OTPBPA »*

*Article 1.2 : Objets*

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de vente de l’Office de tourisme de produits boutique, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommés « le(s) Client(s)*»).

*Article 1.3. : Définitions*

 Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l’Office de tourisme dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

 Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 221-1 du code de la consommation).

Bon de commande. : document établi au moment d’une vente entre un vendeur et un acheteur qui décrit précisément le contenu de ladite commande. C’est un document non-obligatoire qui peut être édité à la demande de l’acheteur ou du vendeur.

**Article 2 – Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l’ensemble des produits boutique de l’Office de tourisme.

Elles s'appliquent pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le bon de commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

**Article 3 – Informations précontractuelles et contractuelles**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande d’une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

**Article 4 - Prix**

*Article 4.1. : Prix définitif et taxes additionnelles*

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Il ne comprend pas les frais de port sauf mention contraire.

*Article 4.2 : Modalités de paiement.*

L’Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute transaction en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L’Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une transaction émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une transaction précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l’Office de tourisme.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, les modes de paiement acceptés pouvant varier selon le canal de réservation suivi, comme indiqué à l’article 5 des présentes conditions de vente :

a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),

b. par chèque bancaire,

c. par virement (frais de virement étant à la charge du Client),

d. par espèces,

e. par chèques vacances.

*Article 4.3 : Révision du prix*

L’Office de tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

**Article 5 : Achat**

*Article 5.1 : Achat en ligne*

Le client navigue sur le site internet [www.perouges-bugey-tourisme.com](http://www.perouges-bugey-tourisme.com) afin d’identifier les produits susceptibles de répondre à ses besoins. Une fois le ou les produits identifiés, le client les ajoute à son panier virtuel. Sur la page de son panier, le client visualise un résumé des produits commandés.

Deux modes de livraison lui sont alors proposés : une livraison à domicile via la Poste ou un retrait dans un des Bureaux d’Information Touristique de l’Office de tourisme (Pérouges ou Saint-Sorlin-en-Bugey). Après la validation du mode de livraison, les conditions générales de vente sont présentées au Client. Le Client doit les lire et valider avant de procéder au paiement par carte bancaire.

*Article 5.2 : Achat au comptoir*

Lors de sa venue dans le Bureau d’Information Touristique, le client identifie les produits répondant à ses besoins. Il procède à son choix et règle au comptoir la totalité de son achat. Le règlement est possible par carte bancaire, espèces, chèque ou chèques vacances. Le ticket de caisse n’est pas automatique pour une somme inférieure à 25 euros. Le client doit alors en faire la demande.

*Article 5.3 : Achat à distance hors-ligne*

Le client a la possibilité de faire un achat à distance, par mail ou téléphone. Il fait alors état de sa commande. L’office de tourisme lui confirme le prix, frais de port compris. Le client envoie alors le règlement par chèque ou virement bancaire. Sa commande lui sera expédiée à réception de règlement par la poste.

**Article 6 : Livraison**

Pour les achats en ligne et à distance, l’Office de tourisme propose la livraison des produits boutiques. Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse, le délai est de 4-5 jours ouvrés à compter du jour suivant celui où l'acheteur a passé sa commande, selon les modalités suivantes : par la Poste. Au plus tard, le délai sera de 30 jours ouvrable après la conclusion du contrat.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande, le Client devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé à l’Office de tourisme pour cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client. Le Client peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison.

Si le Client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis au lieu et délai indiqués.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, le Client devra, avant de rompre le contrat, enjoindre à l’Office de tourisme d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

À défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement rompre le contrat.

Le Client devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

**Article 7 : Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du client. Ce droit est valable pour les achats en ligne et à distance. Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur re-commercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les produits endommagés, salis, sans emballage ou incomplets ne sont pas repris.

Tout achat effectué au comptoir ne bénéficie pas du droit de rétractation.

**Article 8 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

**Article 9 – Règlement des litiges**

*Article 9.1. Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l’Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

*Article 9.2. Médiation*

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

*Article 9.3. Vente en ligne*

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu’il a la faculté, conformément à l’article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d’introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

*Article 9.4. Juridiction compétente*

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 pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

*Article 9.5. Non renonciation*

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

*Article 9.6. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l’office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

**Article 10 – Protection des données à caractère personnel**

*Article 10.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de produit, l’office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, l’Office de tourisme peut être amené à collecter les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, âge, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, poids, taille, modalités de paiement.

*Article 10.2. But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l’exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s’expose à des difficultés d’exécution de la vente qui ne pourront donner lieu à l’engagement de la responsabilité de l’Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d’assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

* Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
* Formalisation de la relation contractuelle
* Réalisation des prestations réservées auprès de l’Office de Tourisme
* Gestion achat
* Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
* Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
* Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
* Élaboration de statistiques commerciales
* Développement de la connaissance de la clientèle.
* Envoi de la newsletter

*Article 10.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l’Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l’Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l’Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu’il s’agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

*Article 10.4. Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l’Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l’expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L’Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l’Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L’Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d’un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l’adresse suivante : https://www.perouges-bugey-tourisme.com/confidentialites/ et sur demande auprès du l’Office de tourisme.

*Article 10.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d’un droit d’interrogation, d’accès, de modification, d’opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, Nordine DEGINNI à l’adresse courriel n.deginni@cc-plainedelain.fr en joignant à votre demande une copie de votre pièce d’identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (https://www.cnil/fr).

*Article 10.6. Modification de la clause*

L’Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l’Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

*Article 10.7. Opposition au démarchage téléphonique*

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/.

**Article 11 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente 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.