Rives de Saône
Communauté de Communes

Direction
Tourisme

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le siège social de l'office de tourisme Rives de Saône est basé au siège de la Communauté de Communes sise 15bis Grande Rue du Faubourg Saint Michel – 21250 SEURRE, Tel : 03 80 20 48 54 – Mail : service-tourisme@rivesdesaone.fr, N° Siret : 242 101 509 000 14

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent aux contrats conclus entre le « Client » (ou « l'acheteur ») et l'Office de Tourisme Rives de Saône (ou « le vendeur »).

L'acheteur ne peut procéder à un achat auprès du vendeur ou directement sur son site internet que s'il est majeur ou habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'acheteur sera financièrement responsable de toutes ses utilisations dudit site internet.

Les prestations vendues sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur.

Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur propose, notamment à distance et par voie électronique, diverses prestations réservées à des acheteurs telles que notamment :

- Achat de souvenirs et autres articles artisanaux en clic and collect
- les autres prestations proposées par le vendeur (visites guidées, activités, boutique, billetterie etc.…).

En conséquence, toute commande de l'acheteur implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément consenties par écrit par le vendeur.

Fax : 03 80 20 89 39
secretariat@rivesdesaone.fr
www.rivesdesaone.fr

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2021.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur son site. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie a été remise à l'acheteur en accompagnement du courrier de confirmation de sa commande.

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

Les photos présentes sur le site internet et les brochures du vendeur n'ont aucune valeur contractuelle.

Responsabilité

L'office de tourisme Rives de Saône (le vendeur) est l'unique interlocuteur de l'acheteur auquel il facilite la démarche en lui proposant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Il répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes CGV.

Le vendeur ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes CGV, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par l'acheteur, ou du fait de tout tiers étranger à la fourniture des prestations.

En aucun cas le vendeur ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Les programmes du vendeur dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, le vendeur ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable de la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

L'acheteur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Il appartient à l'acheteur de vérifier que les informations fournies lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de la réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la

confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où il ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, il doit informer immédiatement le vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

Réservation en ligne

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « Ajouter au panier » ou « Réserver », l'acheteur voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. L'acheteur est alors invité à « Passer la commande » puis à s'identifier et à accepter les conditions particulières de vente et les Conditions Générales de Vente. Un nouvel écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat.

Si l'acheteur ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès du vendeur.

L'acheteur doit ensuite indiquer les informations relatives à la livraison, à la facturation, aux méthodes d'envoi et aux modalités de paiement.

Le contrat devient ferme et définitif lorsque l'acheteur a procédé à la validation de sa commande sur le site. L'acheteur reconnait ainsi explicitement avoir obtenu toutes les informations nécessaires sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

L'acceptation de l'acheteur ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application des articles 7 et 8 des présentes CGV.

L'acheteur se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et donc de ne pas confirmer une commande ou réservation pour quelque raison que ce soit.

Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du contrat avec le vendeur.

Confirmation de la réservation en ligne et bon d'échange

Dès la validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 4 des présentes CGV, l'acheteur recevra par écrit électronique une confirmation de réservation. La confirmation de réservation indique les éléments essentiels de la réservation en ligne et notamment le prix, le calendrier et les modalités de paiement du prix.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, l'acheteur doit prévenir le vendeur ou le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange.

Le bon d'échange est un titre permettant d'obtenir des prestations ou des services. L'acheteur devra remettre son Bon d'échange aux prestataires auxquels il aura recours.

Lutte contre la fraude

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, le vendeur se réserve le droit, suite à toute commande passée sur le site, de demander à l'Acheteur toute pièce justificative afin de pouvoir valider sa commande.

Dans ce cas, l'Acheteur recevra un courrier électronique dans les 4 jours ouvrés l'informant que sa commande fait l'objet d'une vérification et sera alors invité à fournir les pièces justificatives nécessaires à la validation.

L'absence de réponse de l'Acheteur à une demande de ce type dans un délai de 4 jours ouvrés suivant la demande formulée par le vendeur entraînera automatiquement l'annulation de la commande concernée, et ce sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Prix de la prestation ou du produit de la boutique

Les prix des prestations ou des produits figurant sur le site internet du vendeur s'entendent toutes taxes comprises en euros.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations ou produits, et ce notamment au regard d'éventuelles taxes nouvelles sur les prestations proposées.

En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de signature du contrat.

Modalités de règlement

Le paiement en ligne des prestations commandées peut s'effectuer par Carte bancaire grâce au système sécurisé Payzen.

Pour les personnes souhaitant réserver une prestation directement dans les locaux de l'office de tourisme du Rives de Saône, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, espèces.

Pour les personnes souhaitant réserver par correspondance, le paiement des prestations commandées pourra s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire. Le paiement par chèque ou chèques vacances devra intervenir dans les 10 jours de la réservation et dans le respect des dispositions du présent article et des CGV.

Durée de la prestation

L'acheteur signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation de visité, activités, de forfaits, de visite etc.

Annulation du fait de l'acheteur

Toute annulation doit être notifiée au vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (lettre recommandée ou courrier électronique avec demande d'accusé de réception), la date de réception de cet envoi servant de référence à l'application du barème de remboursement.

Pour toute annulation du fait de l'acheteur d'un séjour en hébergement et prestations associées ou d'un forfait touristique, la somme qui lui sera remboursée par le vendeur (à l'exception des frais de dossier si ceux-ci ont été versés lors de la réservation) sera calculée selon les modalités prévues dans les conditions particulières ci-dessous et selon la date d'annulation.

En cas de non-présentation de l'acheteur, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas d'annulation totale ou partielle du fait de l'acheteur d'une prestation autre qu'un séjour en hébergement et prestations associées ou qu'un forfait touristique, aucun remboursement ne sera effectué par l'acheteur sauf application de l'article D3 des présentes CGV.

Annulation du fait du vendeur

Lorsque, avant l'exécution du contrat, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. L'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement dans les meilleurs délais et sans pénalité des sommes versées.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'une prestation de substitution proposé par le vendeur.

Modification d'un élément substantiel du contrat par le vendeur

Lorsque, avant la date d'exécution du contrat, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou la prestation de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué dans les meilleurs délais.

Protection des données personnelles

Le site saone-tourisme.fr a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, sous le numéro 1833268 v 0.
Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 Janvier 1978, l'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. S'il souhaite exercer ce droit, il lui suffit de s'adresser à l'un des bureaux d'accueil de l'office de tourisme Rives de Saône.

Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles

Les présentes CGV et les contrats conclus entre l'acheteur et le vendeur sont régis par la loi française y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

Réclamations – Règlement des litiges

Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation peut être adressée au vendeur.

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat, à l'état des lieux ou à l'état du descriptif du lieu du séjour, à la procédure électronique de réservation, doit être soumise au vendeur dans les 5 jours à compter du début du séjour, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur. Le vendeur s'efforcera de trouver un accord amiable.

Après avoir saisi l'office de tourisme et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage (décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015), dont les coordonnées et modalités de saisine sont accessible via le site internet http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A LA VENTE DE PRODUITS DE LA BOUTIQUE

Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les Conditions Générales de Vente.

Disponibilité des produits de la boutique

Les produits de la boutique sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés, les offres sont valables sous réserves de disponibilité chez nos fournisseurs et prestataires.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande par l'acheteur, le vendeur en informera l'acheteur par courrier électronique ou téléphone. L'acheteur pourra alors demander un échange ou l'annulation de sa commande par courrier électronique adressé au vendeur à service-tourisme@rivesdesaone.fr

Délai de rétractation

En cas de vente à distance, l'acheteur dispose conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du (ou des) produit(s) de la boutique, hors billetterie, par l'acheteur, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui resteront à la charge de l'acheteur.

L'acheteur informe le vendeur de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception du produit en parfait état ou à compter de la fourniture d'une preuve d'expédition dudit produit.

L'acheteur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si l'acheteur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le vendeur.

Aucun retour n'étant nécessaire pour les produits en version électronique, le remboursement aura lieu dans les 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément à l'article L 121-21-8 3° et 12° du Code de la consommation, les prestations de services d'hébergement, de restauration ou d'activité de loisir (billetterie…) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Retour du produit de la boutique

Le vendeur est tenu de reprendre un produit en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

L'acheteur doit réexpédier le produit dans son emballage d'origine, en indiquant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture, les frais étant à la charge du vendeur, et peut exiger soit une nouvelle livraison respectant la commande, soit l'échange du produit par un autre similaire, soit l'annulation de la commande (avec remboursement des sommes versées).

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À adresser à l'attention de L'Office de tourisme Rives de Saône dont le siège est situé 15 bis Grande Rue Faubourg Saint Michel– 21250 SEURRE, Tel : 03 80 37 15 70 – Mail : service-tourisme@rivesdesaone.fr