



CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE De l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon

Présentation de l'organisme vendeur et obligations

Le siège social de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon est situé 49 avenue de la Méditerranée – 66140 Canet-en-Roussillon. Tel : +33 (0)4 68 86 72 00.

Mail : infos@canet-tourisme.com, N° Siret : 922 932 330 00017 – Code APE/NAF : 7990Z.

Responsabilité Civile Professionnelle : SMACL ASSURANCES SA, 141, avenue Salvador Allende – 79031 Niort cedex 09.

L'office de tourisme de Canet-en-Roussillon a pour Garant pour l'exercice de son activité : APST (15, avenue Carnot 75017 PARIS / 01.44.09.25.35 / info@apst.travel) n° d'immatriculation : IM 066 23 002

L'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon est assujetti à la TVA.

L'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent aux contrats conclus entre le « Client » (ou « l'acheteur ») et l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon (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 en ligne sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur pour tout achat.

Les prix annoncés sur le site internet <https://boutique.canet-tourisme.com> sont en euros (TTC) par activité et par personne.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur propose, notamment à distance sur son site internet, diverses prestations. 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.

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1^{er} mars 2024. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

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.

Article 2 – Responsabilité

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 établis pour les produits vendus sur son site en ligne.

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.

Article 3 - Réservation en ligne

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « Ajouter au panier », l'acheteur peut alors « voir le contenu du panier » ou « continuer ses achats ». S'il désire visualiser son panier, l'acheteur est alors invité à « poursuivre sa commande » puis à s'identifier. Il devra ensuite accepter les Conditions Générales de Vente. Un nouvel écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. L'acheteur est alors invité à payer.

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 (par téléphone ou par mail).

Le contrat (entre l'acheteur et le vendeur) devient ferme et définitif lorsque l'acheteur a procédé au paiement de sa commande sur le site. L'acheteur reconnaît 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 de l'article 10 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 l'acheteur.

Article 4 - Confirmation de la réservation en ligne et émission du Billet

Dès la validation de la réservation, dans les conditions fixées à l'article 3 des présentes CGV, l'acheteur recevra par écrit électronique une confirmation de réservation incluant le(s) Billet(s), la facture et les CGV. Le(s) billet(s) indiquent 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 dont l'adresse et le téléphone figurent sur le Billet. Aucun remboursement ne pourra être demandé par l'acheteur en cas de retard.

Le billet est un titre permettant d'obtenir des prestations ou des services. L'acheteur devra remettre celui-ci au vendeur ou aux partenaires du vendeur (cf. article 15).

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.

Article 5 – Conditions de participation

Les enfants mineurs sont entièrement sous la responsabilité de leurs parents ou adultes responsables. La réservation par internet ne donne pas la priorité de passage au moment de l'arrivée sur le lieu de départ de la visite ou de la balade. Elle ne dispense pas du temps d'attente.

Article 6 - 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.

Article 7 - Modalités de règlement et sécurisation des paiements

Le paiement en ligne des prestations commandées s'effectue par Carte bancaire grâce au système sécurisé PayZen (*Powered by Lyra*).

Les transactions bancaires sont assurées par le système PAYZEN <https://www.payzen.eu/> et sont effectuées moyennant un système sécurisé et chiffré SSL, assurant la protection et la confidentialité des données bancaires. La réalisation des opérations de paiement est assurée par la société Lyra Network certifié PCI DSS. Cette norme est un standard de sécurité internationale dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données et des transactions.

Aucune coordonnée bancaire ne transite sur le serveur de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon.

En cas de problème avec le paiement, l'acheteur vérifie la validité ainsi que le plafond autorisé de sa carte de paiement.

Pour les personnes souhaitant réserver une prestation directement dans les locaux de l'office de tourisme de Canet-en-Roussillon, le paiement des prestations pourra s'effectuer par carte bancaire ou espèces dans la limite des places disponibles.

Article 8 - Durée de la prestation

L'acheteur signataire du contrat ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 9 - Annulation du fait de l'acheteur

Dans le cas d'annulation par le client avant son arrivée, il ne sera procédé à aucun remboursement.

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

En cas de non-participation totale ou partielle à la prestation, du fait de l'acheteur, en raison d'un cas de force majeure (décès – maladie), le vendeur sera en mesure d'échanger le billet pour une prestation d'un montant équivalent, sous conditions :

- sous réserve de présentation d'un justificatif (relatif au cas de force majeure)
- sous réserve d'avoir prévenu le vendeur avant la prestation
- sous réserve de disponibilité de la prestation de remplacement

Le vendeur se réserve le droit d'étudier la demande de remboursement dans le cas précis d'une force majeure ; le vendeur confirmera alors à l'acheteur la prise en compte ou non de cette demande.

Article 10 - Annulation du fait du vendeur

En cas d'évènements exceptionnels, cas de force majeure, d'évènements imprévisibles où pour assurer la sécurité des participants, le vendeur se réserve la possibilité d'annuler l'activité, la visite, l'animation. Dans ce cas, le vendeur propose à ses clients **un Avoir pour faire valoir une prestation de service de valeur équivalente à une date ultérieure, ou un Avoir pour faire valoir un remboursement.**

Dans le cas où le client serait contraint, suivant les raisons évoquées précédemment dans ce même article, de demander un Avoir, il devra rapporter son billet initial en billetterie.

S'il souhaite faire valoir un Remboursement, celui-ci sera effectué par virement bancaire par le Régisseur de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon, sur présentation du Billet initial et d'un RIB/IBAN (au même nom que celui inscrit sur le billet).

Article 11 - Protection des Données à Caractère Personnel

Cf. <https://www.canet-tourisme.com/politique-de-confidentialite/>

Article 12 - 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.

Article 13 - Réclamations – Règlement des litiges

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 ou d'un comportement déplacé.

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

Toute contestation ou réclamation ne pourra être prise en considération que si elle est formulée par écrit et adressée par pli recommandé au vendeur dans un délai de 8 jours maximum après la date de la prestation. Le vendeur s'efforcera de trouver un accord amiable.

Article 14 - Droit de rétractation

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

Articles 15 – Mesures sanitaires – Covid-19

Le vendeur requiert de la part de l'acheteur qu'il se conforme aux consignes départementales, régionales ou gouvernementales en vigueur en date de la prestation achetée.

Article 16 - Conditions générales et particulières de vente en ligne des partenaires de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon

L'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon vend aussi des prestations de services/visites/spectacles produites par d'autres prestataires (institutionnels ou prestataires touristiques - ci-après dénommés le ou les partenaire(s) de l'office de tourisme).

Dans ce cadre, ce sont les conditions générales et particulières de vente indiquées et garanties par le ou les partenaire(s) de l'office de tourisme qui s'appliquent aux contrats conclus entre le client et l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon.

Tout acte d'achat et/ou de réservation sur <https://boutique.canet-tourisme.com> signifie donc l'acceptation des conditions de vente et d'annulation du (ou des) partenaire(s) de l'Office de Tourisme.

Cependant, en l'absence de précisions sur les conditions générales ou particulières de vente du partenaire, ce sont les présentes CGV de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon qui s'appliquent.

Lors de toute réservation en ligne sur le site internet <https://boutique.canet-tourisme.com>, il est de la responsabilité du client de lire et approuver les conditions générales et/ou particulières de vente du (ou des) partenaire(s), ainsi présentées à la suite des présentes conditions générales de vente de l'Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon.

Office de Tourisme de Canet-en-Roussillon

Siège administratif : 49 avenue de la Méditerranée – 66 140 Canet-en-Roussillon

www.canet-tourisme.com <https://boutique.canet-tourisme.com>

Tel. +33 (0)4 68 86 72 00

infos@canet-tourisme.com