

# Conditions générales de vente

## Produits boutique (hors billetterie)

### Article 1 – Préambule

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de tourisme du Grand Périgueux, établissement public industriel et commercial, inscrit sous le numéro SIRET 844 588 368 00010, ayant son siège social au 9 bis place du Coderc, 24000 Périgueux.

Téléphone : 05 53 53 10 63

Adresse mail [contact@tourisme-grandperigueux.fr](mailto:contact@tourisme-grandperigueux.fr)

*Ci-après dénommé « l'office de tourisme »  
ou « le vendeur »*

#### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente par l'Office de tourisme via sa boutique physique et à distance, de biens.

#### 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.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

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. 121-16 du code de la consommation).

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

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

L'attention des clients est attirée sur le fait que nos offres de produits et prix sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution, pour les achats réalisés auprès du vendeur.

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

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, 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.

Lui ont été transmises au moment de son achat les caractéristiques essentielles du produit ainsi que les prix des produits et des frais annexes (livraison...), au comptoir, par courriel ou par téléphone, selon le mode d'achat. <sup>i</sup>

### Article 4 – Procédure d'achat

Le client peut passer sa commande de deux façons :

- Sur place, à la boutique de l'Office de tourisme, aux heures d'ouverture.

Dans le cas des achats effectués à la boutique, le paiement est immédiat et la remise des produits effectuée dans le même temps contre paiement.

- À distance, par téléphone, par courrier, par courriel ou sur le site internet de l'Office de tourisme.

**Dans le cas des achats à distance hors ligne**, le client indique par téléphone, par courriel ou par courrier à l'Office de tourisme les produits dont il souhaite faire l'achat. Après vérification de la disponibilité du ou des produits demandés, l'opérateur récolte les données personnelles nécessaires à la relation commerciale et à la livraison, indique les frais de port et collecte les coordonnées de carte bleue si le client utilise ce mode de paiement (par téléphone uniquement) ou attend la réception d'un chèque par voie postale, au choix du client. Une fois le paiement effectué, l'opérateur confirme au client son achat et lui adresse un appel ou un courriel de confirmation. Les produits sont ensuite expédiés à l'adresse indiquée.

**Dans le cas des achats à distance en ligne**, sur le site internet de l'Office de tourisme, le Client sélectionne et place dans son panier virtuel le ou les articles qu'il souhaite acquérir. Avant validation de la commande, les frais de port sont indiqués, au tarif en vigueur auprès de la poste (envoi colissimo sans signature). Le paiement est effectué par carte bancaire.

Certains produits ne peuvent être achetés qu'en boutique physique et ne figurent donc pas sur le site internet de l'Office de tourisme.

Le Client garantit à l'Office de tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre la livraison 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 de l'achat.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer un achat émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation 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.

## **Article 5 - Prix**

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Il ne comprend pas le coût de livraison, qui est à la charge de l'acheteur et correspond aux tarifs postaux en vigueur à la date de l'achat.

Ces frais sont communiqués à l'acheteur avant passation de sa commande, par téléphone, courriel ou courrier dans le cas des achats à distance hors ligne, ou sur le site internet avant validation de la commande dans le cas des achats à distance en ligne.

Le coût de la livraison est celui du proposé par La Poste et varie selon le poids de la commande.

## **Article 6 - Livraison**

En cas d'achat immédiat, les produits situés dans le magasin du vendeur sont immédiatement emportés par le client.

En cas d'achat à distance, l'Office de tourisme expédie les produits dès encaissement du paiement, dans un délai moyen et indicatif de 2 à 3 jours.

Le vendeur expédie dans tous les cas le bien sans retard injustifié et au plus tard 10 jours après la conclusion du contrat et encaissement du prix (livraison colissimo domicile sous 48h, délai indicatif en jours ouvrables pour les envois en France métropolitaine).

En cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive du vendeur.

**A compter de la première présentation au domicile de livraison indiqué par le client, les risques des produits sont transférés à l'acheteur. L'attention du client est attirée sur le fait qu'en cas de retrait tardif de son colis, qui peut contenir des denrées susceptibles de se périmer rapidement, l'Office de tourisme ne pourra être tenu responsable et qu'aucune rétractation ne sera admise.**

#### **Article 7 – Annulation**

Aucune annulation n'est permise et aucun remboursement ne sera effectué d'une commande annulée.

#### **Article 8 – Droit de rétractation**

**Aucun droit de rétractation n'est permis pour les produits achetés directement en boutique, sur place, en application des dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation.**

Pour les achats effectués à distance, **à l'exception des denrées susceptibles de se périmer rapidement et notamment des produits frais et à condition que les produits n'aient pas été descellés par le client après leur livraison**, un droit de rétractation est possible, conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et L. 221-28 du code de la consommation.

En ce cas, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le vendeur doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est

informé de la décision du consommateur de se rétracter, ou au plus tard 14 jours après réception du produit dont le client s'est rétracté.

Les frais de retour sont à la charge du client.

Le délai de 14 jours court à compter du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

#### **Article 9 – Garantie légale de conformité**

*Article 9.1. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité*

L'Office de tourisme est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

*Article 9.2. Coordonnées pour contacter le Vendeur*

Conformément à l'article L. 211-2 du code de la consommation, le Client peut contacter l'Office de tourisme aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité.

### **Article 10 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs et/ou figurant sur les produits vendus demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### **Article 11 – Protection des données à caractère personnel**

#### *Article 11.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité l'Office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale (livraison et facturation), adresse courriel, numéros de téléphone, modalités de paiement.

#### *Article 11.2. 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 prestation 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 acheteurs

- Formalisation de la relation contractuelle
- Gestion de la commande et de l'expédition des produits commandés auprès de l'Office de Tourisme
- Élaboration de statistiques commerciales

L'accord du client est demandé pour l'utilisation de ses données personnelles à fins d'envoi d'offres commerciales, par courriel et/ou par message téléphonique texte.

#### *Article 11.3. 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, le prestataire de paiement en ligne Lyra-Network et le Trésor Public.

#### *Article 11.4. 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 et immédiatement détruites.

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.tourisme-grandperigueux.fr/fr/footer/mentions-legales/> et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

#### *Article 11.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation 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, à l'adresse de l'Office de tourisme, 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 12 – Règlement des litiges**

##### *Article 12.1 Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

##### *Article 12.2. Médiation*

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.