

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS EN LIGNE DOUAISIS TOURISME

ARTICLE 1 : ÉTABLISSEMENT PUBLIC CONCERNÉ, DÉNOMMÉ COMME SUIV :

Douaisis Tourisme, EPIC, situé 70 Place d'Armes, 59500 DOUAI et immatriculé au RCS de DOUAI sous le numéro 829 786 433.

03 27 88 26 79– contact@douaisis-tourisme.fr

Ouvert de 10h à 13h et de 14h à 18h (sauf lundi matin).

ARTICLE 2 : APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le présent document (Conditions Générales de Vente) définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat via le site internet de Douaisis Tourisme www.reservation.douaisis-tourisme.fr, ci-après dénommées « le client » et d'autre part l'Office de Tourisme de Douaisis Agglo ci-après dénommée « Douaisis Tourisme ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

Elles peuvent subir des modifications et dans ce cas, nous les signalerons sur notre site.

En cas d'achat dans un cadre professionnel, merci de vous adresser directement à Douaisis Tourisme 03 27 88 26 79– contact@douaisis-tourisme.fr pour connaître les conditions de vente qui vous sont réservées.

ARTICLE 3 : ACCEPTATION

La validation par le Client de sa commande vaut acceptation pleine et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Pour valider sa commande, le Client doit réaliser une série de saisies de données (ajout de produits dans le panier, validation de commande, saisie des coordonnées, choix du mode de paiement, acceptation des CVG) à l'issue de celles-ci cliquer sur le bouton « Passez la commande ». Après quoi un Accusé de réception lui sera adressé par retour à l'adresse e-mail renseignée dans le Formulaire de commande, indiquant le montant exact facturé et les modalités de livraison de la commande. Cet Accusé de réception vaut acceptation de la commande et valide la transaction.

Le Client reconnaît que les données enregistrées sur le site www.reservation.douaisis-tourisme.fr constituent la preuve de la transaction et les données enregistrées par les systèmes de paiement, la preuve de la transaction financière. Douaisis Tourisme se réserve le droit de suspendre et/ou refuser toute commande d'un Client avec lequel Douaisis Tourisme serait en litige, à quelque titre que ce soit, sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnité.

ARTICLE 4 : INFORMATION SUR LES PRODUITS

Douaisis Tourisme présente sur son site www.reservation.douaisis-tourisme.fr les informations sur le produit permettant de respecter l'article L-111-1 du Code de la Consommation. Les offres de produits proposées sur le site www.reservation.douaisis-tourisme.fr sont régies par les présentes conditions de vente; elles sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement de leur disponibilité.

Les produits proposés à la vente sur le site www.reservation.douaisis-tourisme.fr sont décrits avec la plus grande exactitude possible, permettant au consommateur de se faire l'idée la plus précise et fidèle possible du produit.

Les photographies qui illustrent le produit offert à la vente le reproduisent le plus fidèlement possible. Néanmoins, Douaisis Tourisme attire l'attention du client sur le fait que les photographies ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé à la vente, notamment en ce qui concerne :

- Les couleurs, pour des raisons techniques les différences peuvent résulter de la qualité couleur des photographies dont le rendu peut varier d'un écran à l'autre, de la difficulté de restituer sur l'écran le rendu des matières.

- Les finitions des produits de fabrication artisanale qui peuvent parfois légèrement varier.

Ces différences ne pourront pas être interprétées comme des défauts de conformité et entraîner l'annulation de la vente.

La responsabilité de Douaisis Tourisme ne saurait être engagée dans le cas d'une interprétation erronée de ces informations et en cas d'erreur manifeste ou omission non significative entre les caractéristiques du produit et sa représentation et/ou sa description.

ARTICLE 5 : LA COMMANDE ET DISPONIBILITÉ

Article 5.1 Prise de commande

Toute commande passée avant 12 heures** est préparée et expédiée le lendemain.

** Du lundi au jeudi (les commandes du vendredi étant expédiées le lundi suivant) sous réserve de validation du paiement.

1. Votre panier constitue votre bon de commande.
2. Si vous choisissez de passer commande, vous devrez saisir les informations nécessaires pour la facturation et la livraison des articles. Les informations que vous délivrerez vous engagent. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison, Douaisis Tourisme ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le(s) article(s).

3. Dès validation de vos coordonnées, vous choisirez votre moyen de paiement. Votre commande sera automatiquement validée et constituera un engagement irrévocable de votre part qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement prévus par les présentes conditions (cf. votre droit de rétractation).

Toute commande est réputée ferme et ne peut être annulée qu'avec le consentement de Douaisis Tourisme.

Article 5.2 Confirmation de la commande

Un mail vous est automatiquement envoyé pour confirmer votre commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

Article 5.3 Disponibilité

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site www.reservation.douaisis-tourisme.fr, dans la limite des stocks disponibles.

Douaisis Tourisme n'a pas vocation à vendre ses produits en quantités importantes et se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande. Elle dispose de 5 jours ouvrés pour vous indiquer qu'elle ne peut satisfaire la commande, voire de l'exécuter dans un délai convenu entre les parties. En cas d'indisponibilité définitive, le Client sera remboursé intégralement.

ARTICLE 6 : LES PRIX

Les prix qui vous sont garantis sont ceux affichés sur le Site www.reservation.douaisis-tourisme.fr au moment de la commande. Cependant ces derniers peuvent être modifiés à tout moment en cas de conditions particulières liées à certains facteurs économiques, droits et taxes...

Tous les prix sont indiqués en euros et n'incluent pas les frais de transport qui seront automatiquement calculés et indiqués sur votre bon de commande (votre panier).

La T.V.A. incluse est la T.V.A. applicable en France, au taux en vigueur au jour de la passation de la commande pour les produits concernés. Si le taux de T.V.A. venait à être modifié, ces changements seront répercutés sur les prix des articles, sans que le Client en soit préalablement informé.

ARTICLE 7 : LE PAIEMENT

Article 7.1 Mode de paiement

Le paiement de la totalité du prix est dû à la commande. Il peut s'effectuer par : Crédit carte bancaire

Le paiement en ligne s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB, VISA, MASTERCARD et EBlue. Nous vous recommandons cette option car elle est la plus simple, la plus rapide et entièrement sécurisée.

Le paiement en ligne par carte utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer). Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Vous repérez que la transmission est cryptée par un logiciel dès lors qu'apparaît dans votre navigateur le symbole du cadenas. Par ailleurs, au moment du passage de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité et cryptogramme), l'adresse URL devient URL https (le « s » indiquant la sécurisation) et non plus une adresse http. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le Site www.reservation.douaisis-tourisme.fr

Article 7.2 Défaut de paiement

www.reservation.douaisis-tourisme.fr se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 7.3 Vérification des paiements

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci du plus grand nombre de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, Douaisis Tourisme effectue des contrôles sur les commandes qui ont été validées sur son site de vente en ligne www.reservation.douaisis-tourisme.fr. Ces contrôles visent à protéger Douaisis Tourisme de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

ARTICLE 8 : LA LIVRAISON

Les expéditions se font du lundi au vendredi inclus (hors jours fériés), toute commande passée avant 12 heures est, dans la mesure du possible, préparée et expédiée le lendemain, sous réserve de validation du paiement. Les livraisons se font par envoi postaux, par lettre suivie ou colissimo.

Douaisis Tourisme s'engage à livrer les produits commandés et payés par le client dans les délais suivants qui s'entendent à compter du jour de l'expédition :

En livraison France métropolitaine (délais indicatifs), la livraison Colissimo se fait sous 2 jours ouvrés et 5 à 7 jours pour les territoires outre-mer.

Vous disposez d'un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande afin de demander la résolution de la vente et le remboursement des articles au motif qu'ils n'auraient pas été livrés. Aucune contestation de livraison ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

Pour les livraisons Union Européenne (délais indicatifs), la livraison Colissimo se fait sous 3 à 8 jours.

Pour les livraisons à l'international (délais indicatifs), la livraison Colissimo se fait sous 4 à 10 jours.

Vous êtes tenu de vérifier l'état du colis et des articles livrés, en cas d'anomalie (article manquant, abîmé ou défectueux, colis endommagé ou ouvert...) de le signaler par écrit dans un délai de 48 heures à compter de la date de réception du colis à l'adresse contact@douaisis-tourisme.fr.

ARTICLE 9 : DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS

Article 9.1 Retours/Echanges – Remboursements

Dans le cadre de la vente à distance (sans la présence physique simultanée des parties), vous disposez selon l'Article L 121-21 du code de la consommation d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour à votre charge. Le délai ci-dessus court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Les retours pour rétractation ou en matière de non-conformité et de vice-cachés ou de non-conformité avec la commande, sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice). Dans ce cadre, votre responsabilité est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Si les modalités d'exercice du retour sont remplies, et sans préjudice des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, le remboursement de la commande hors frais de retour s'effectuera selon le mode de règlement initial (CB, chèque, virement).

Si les produits livrés ne sont pas ceux que le client a commandés, et que cette erreur incombe à nos services, les frais de retour seront à la charge de Douaisis Tourisme.

Le droit à rétractation ne s'appliquera pas conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation.

Article 9.2 Procédure de retour produit

Pour optimiser les conditions du retour du produit au bénéfice du Client, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par Douaisis Tourisme qui transmettra un accord de retour au Client en suivant la procédure décrite ci-dessous.

La demande de retour s'effectue par demande écrite, par mail sur contact@douaisis-tourisme.fr en précisant le numéro de commande.

Une fois le retour agréé par Douaisis Tourisme, vous pourrez retourner votre produit, dans son emballage d'origine.

L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation Article 9.1 & Article 9.3.

Les produits devront être retournés de préférence en Colissimo à l'adresse suivante :

Douaisis Tourisme
70 Place d'Armes
59500 DOUAI - FRANCE

Article 9.3 Conditions des produits retournables

Tout produit doit être renvoyé en parfait état de revente neufs et étiquetés, à savoir dans son emballage d'origine et accompagné de toutes ses composantes, non utilisé, non ouvert.

Les produits retournés devront être contrôlés et acceptés par Douaisis Tourisme avant tout remboursement au client.

Douaisis Tourisme refusera tout retour de produit abîmé, endommagé, salis et mal conditionné (produit mis en boule dans l'emballage, sali, dégradé...).

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de Douaisis Tourisme seront suspendues en cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une pandémie ou autre crise sanitaire, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister. Les parties s'engage à informer l'autre partie de la survenance d'un tel événement dans les meilleurs délais, dès que possible et par tous les moyens.

ARTICLE 11 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Douai&Co, marque protégée de Douaisis Tourisme, est enregistrée à l'INPI. Elle est notre propriété exclusive et ne peut être utilisée sans notre accord ce qui signifie aussi que les liens avec d'autres sites sans notre accord sont rigoureusement interdits. Nous avons adopté pour la présentation des produits un graphisme original qui est également protégé et ne peut donc être copié. Toute copie, toute utilisation est strictement interdite et sera immédiatement poursuivie et sanctionnée.

ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Douaisis Tourisme est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via

courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, ou en adressant un courriel à contact@douaisis-tourisme.fr, ou par courrier à Douaisis Tourisme, 70 Place d'Armes, 59500 Douai, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de vos données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de Douaisis Tourisme par e-mail à l'adresse melanie.delabarre@douaisis-tourisme.fr. Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client est informé que, lors de ses visites sur le Site, un « cookie » (témoin de connexion sous forme de petit fichier envoyé sur le disque dur de l'ordinateur du Client) peut s'installer automatiquement et être conservé temporairement en mémoire ou sur son disque dur. Les Clients du ou des Site(s) reconnaissent avoir été informés de cette pratique et autorisent Douaisis Tourisme à l'employer. Ils pourront s'opposer à l'enregistrement de ces cookies en configurant le navigateur installé sur leur système, pour être averti de l'arrivée d'un cookie et pour pouvoir le refuser.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Douaisis Tourisme ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Par ailleurs, Douaisis Tourisme ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du produit acheté.

Enfin la responsabilité de l'office de tourisme ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

En outre, pour toutes les étapes d'accès au site, de consultation, de remplissage des formulaires, de passation de commande, de livraison des articles ou de tout autre service, Douaisis Tourisme n'a qu'une obligation de moyens.

En conséquence, la responsabilité de Douaisis Tourisme ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet et totalement extérieurs aux diligences et précautions prises par Douaisis Tourisme.

En particulier, toute perturbation dans la fourniture du service, ou toute intrusion extérieure ou présence de virus informatique, ne saurait engager la responsabilité de Douaisis Tourisme.

En cas d'insatisfaction d'un client pour quelque raison que ce soit, il ne pourra prétendre quelque indemnité autre que le remboursement de sa commande.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES

La langue du présent contrat est la langue française. Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents et conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 15 – ARCHIVAGE ET PREUVE

Douaisis Tourisme archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés de Douaisis Tourisme seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.