

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS BOUTIQUE EN LIGNE**

### **ARTICLE 1 : ETABLISSEMENT PUBLIC CONCERNE, DENOMME COMME SUIV :**

Office de tourisme intercommunal de Béthune-Bruay, EPIC, situé 3 rue Aristide Briand, 62400 BETHUNE inscrit sous le numéro SIRET 49881957200039 et immatriculé au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM062100012.

Téléphone : 03.21.52.50.00

### **ARTICLE 2 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Le présent document (Conditions générales de vente de produits boutique en ligne) définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat via le site internet de Béthune Bruay Tourisme [www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr](http://www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr), ci-après dénommé « le client » et d'autre part l'office de tourisme intercommunal de Béthune Bruay ci-après dénommé « l'office de 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 le cadre professionnel, merci de vous adresser directement à l'office de tourisme au 03 21 52 50 00 ou [accueil@tourisme-bethune-bruay.fr](mailto:accueil@tourisme-bethune-bruay.fr) pour connaître les conditions de vente qui vous sont réservées.

### **ARTICLE 3 : ACCEPTATION**

La réservation et l'achat de produits proposés sur le site internet via la boutique en ligne de l'Office de Tourisme implique de la part du client l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

En cliquant sur sa confirmation d'achat, tout client reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales de vente, des conditions spécifiques et les accepte dans leur intégralité.

Les présentes conditions de vente ont pour objet d'informer tout éventuel client des conditions et modalités de vente d'articles de la boutique en ligne par l'office de tourisme de Béthune Bruay et de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de cette vente d'articles.

### **ARTICLE 4 : INFORMATION SUR LES PRODUITS**

L'office de tourisme de Béthune Bruay présente sur son site 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 sont régies par les présentes conditions générales 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.tourisme-bethune-bruay.fr](http://www.reservation.tourisme-bethune-bruay.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, l'office de tourisme de Béthune Bruay 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 être interprétées comme des défauts de conformité et entraîner l'annulation de la vente.

La responsabilité de l'office de tourisme de Béthune Bruay 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 : COMMANDE ET DISPONIBILITE**

### 5.1. Prise de commande

Toute commande passée avant 10h30\*\* est préparée et expédiée le jour même.

\*\*Du lundi au vendredi (les commandes du samedi au dimanche seront expédiées le lundi suivant) sous réserve de validation du paiement.

Le client dispose d'un panier ou les articles viennent s'ajouter, ce dernier vient valider son panier c'est-à-dire ses quantités et sa sélection.

Si le client passe commande, il doit saisir les informations nécessaires pour la facturation et la livraison des produits. Les informations délivrées par le client l'engagent. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison, l'office de tourisme ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le(s) produit(s).

Dès validation de ses coordonnées, le client effectue son paiement par carte bancaire. Sa commande sera automatiquement validée et constituera un engagement irrévocable de sa part qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement prévus par les présentes conditions générales.

Toute commande est réputée ferme et ne peut être annulée qu'avec le consentement de l'office de tourisme.

### 5.2. Confirmation de la commande

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

### 5.3. Disponibilité des articles

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site <https://reservation.tourisme-bethune-bruay.fr/>, dans la limite des stocks disponibles.

L'office de tourisme est libre de disposer les articles qu'il souhaite sur son site internet. Il dispose de 4 jours ouvrés pour vous indiquer qu'il ne peut pas 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 sont garantis au client sont ceux affichés sur le site <https://reservation.tourisme-bethune-bruay.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 port qui seront automatiquement calculés et indiqués sur le bon de commande (le panier).

La TVA incluse est la TVA applicable en France, au taux en vigueur au jour de la passation de la commande pour les produits concernés. Si le taux de TVA 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**

### **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

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. Le client repère que la transmission est cryptée par un logiciel dès lors qu'apparaît dans son navigateur le symbole du cadenas. Par ailleurs, au moment du passage de ses coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité et cryptogramme), l'adresse URL devient https (le « s » indiquant la sécurisation) et non plus une adresse http. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site [www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr](http://www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr)

### **7.2. 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, l'office de tourisme de Béthune Bruay effectue des contrôles sur les commandes qui ont été validées sur son site de vente en ligne [www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr](http://www.reservation.tourisme-bethune-bruay.fr). Ces contrôles visent à protéger l'office de tourisme de Béthune Bruay 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 10H30 est, dans la mesure du possible, préparée et expédiée le jour même. Les livraisons se font par envoi postal, par lettre suivie ou colissimo.

L'office de tourisme de Béthune Bruay 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 :

Le client dispose 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.

Le client est tenu de vérifier l'état du colis et des articles livrés. En cas d'anomalie (article manquant, abîmé ou défectueux, colis endommagé ou ouvert...), le client doit le signaler par écrit dans un délai de 48h00 à compter de la date de réception du colis à l'adresse [accueil@tourisme-bethune-bruay.fr](mailto:accueil@tourisme-bethune-bruay.fr)

## **ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS**

### **9.1. Retours/échanges – remboursements**

Dans le cadre de la vente à distance (sans présence physique simultanée des parties), le client dispose selon l'article L.121-21 du code de la consommation d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour à sa charge. Le délai ci-dessus court à compter de la réception du produit.

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, la responsabilité du client 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 par virement bancaire.

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 l'office de tourisme de Béthune-Bruay.

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

### **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 l'office de tourisme de Béthune Bruay 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 [accueil@tourisme-bethune-bruay.fr](mailto:accueil@tourisme-bethune-bruay.fr) en précisant le numéro de commande.

Une fois le retour agréé par l'office de tourisme de Béthune Bruay, le client pourra retourner le(s) produit(s), dans son emballage d'origine.

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

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

Office de tourisme de Béthune Bruay

3 rue Aristide Briand

62400 BETHUNE – France

### 9.3. Conditions des produits retournables

Tout produit doit être retourné 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 l'office de tourisme avant tout remboursement au client.

L'office de tourisme refusera tout retour de produit abîmé, endommagé, sali et mal conditionné (produit mis en boule dans l'emballage, sali, dégradé...).

#### **ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE**

L'exécution des obligations de l'office de 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'engagent 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 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

« Béthune Bruay, BB pour les intimes », marque protégée de l'office de tourisme de Béthune Bruay, est enregistrée à l'INPI. Elle est la propriété exclusive de l'office de tourisme et ne peut être utilisée sans son accord ce qui signifie aussi que les liens avec d'autres sites sans son accord sont rigoureusement interdits. L'office de tourisme a 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 DONNEES PERSONNELLES**

##### 12.1 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 au client.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : les informations que fournit le client en remplissant le formulaire pour l'achat d'un produit, ou en communiquant avec l'Office de Tourisme (par tout moyen de communication ou de communication en ligne) en ce qui concerne l'identité :

- S'agissant d'une personne physique : le nom, prénom, civilité du client lui-même ainsi que les coordonnées du client telles que son adresse postale, son adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone
- S'agissant d'une personne morale : coordonnées de l'entité, nom, prénom, numéro de téléphone et adresse de messagerie électronique du représentant de l'entité qui effectue les démarches

Et

les informations concernant le suivi de la relation commerciale entre le client et l'Office de Tourisme : demandes de documentation sur des produits, informations sur les produits achetés, service après-vente, échanges et commentaires avec les clients et prospects;

et

les informations transactionnelles telles que les modalités de règlement, réductions, factures, soldes et impayés.

## 12.2. But poursuivi

Ces données personnelles ne peuvent être communiquées à l'Office de Tourisme que par les clients concernés par lesdites données. Le client ayant reçu l'autorisation des personnes qu'ils représentent peut communiquer leurs données personnelles à l'office de Tourisme

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du client.

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 du suivi client de l'office de tourisme 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 réalisant l'achat,
- Formalisation de la relation contractuelle,
- Réalisation de l'achat effectué auprès de l'Office de Tourisme,
- Gestion de l'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,
- Gestion des réclamations,
- Envoi de la newsletter.

## 12.3 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 intervenant sur les prestations sollicitées par le Client.

Les autres destinataires sont : la Trésorerie de Béthune, la Direction des Services de l'Information et la Direction des services Comptables et Financiers de la Communauté d'agglomération Béthune-Bruay, Artois Lys Romane pour la gestion de la facturation.

#### 12.4 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 vente 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 : [www.tourisme-bethunebruay.fr/mentions-legales](http://www.tourisme-bethunebruay.fr/mentions-legales) et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

#### 12.5 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, Chloé LUX à l'adresse courriel [dpo@bethunebruay.fr](mailto:dpo@bethunebruay.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>).

#### 12.6 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 13 : RESPONSABILITE**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de l'office de tourisme ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il appartient au client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou servie qu'il envisage de commander.

Par ailleurs, l'office de tourisme de Béthune Bruay ne saurait être tenu 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, l'office de tourisme n'a qu'une obligation de moyens.

En conséquence, la responsabilité de l'office de 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 l'office de tourisme.

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

#### **ARTICLE 14 : JURIDICTION COMPETENTE**

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 l'office de tourisme et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### **ARTICLE 15 : 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.