

Conditions générales de vente

Asters-CEN74, Prestataire d'activités

ARTICLE 1. Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

ASTERS-CEN74 immatriculée sous le SIRET 32635617700179, dont le siège social est sis 60 avenue de Novel 74000 Annecy.

Adresse mail : contact@cen-haute-savoie.org

Adresse du site internet de vente : www.cen-haute-savoie.org

Ci-après dénommé « LE VENDEUR »

Article 1.2. Désignation des clients

Sont dénommés ci-après, le(s) client(s) toutes les personnes entrant dans les catégories suivantes :

Client : Toute personne contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente sans distinction de sa qualité, en capacité de contracter juridiquement.

Client consommateur : Personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation et contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Client professionnel : Personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel et contractant avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Participant : toute personne participant à la prestation, même si elle n'a pas directement contracté avec LE VENDEUR.

Article 1.3. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente par LE VENDEUR à ses Clients, des prestations : Sorties Découverte de la réserve naturelle du Bout du Lac d'Annecy et navigation sur la barque à voiles Espérance III.

ARTICLE 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Prestations vendues directement par LE VENDEUR.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par LE VENDEUR et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées avant sa réservation.

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, lorsqu'il est consommateur, de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

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

Le prix comprend les éléments indiqués dans l'offre et au devis. Il inclut les frais bancaires et tout ce qui est indiqué comme « inclus » dans l'offre.

Sauf mention contraire, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles et tout ce qui est indiqué comme « non inclus » dans l'offre.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit au VENDEUR qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement utilisé lors de la validation du contrat. LE VENDEUR se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations 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 du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par LE VENDEUR des sommes dues.

Le Client peut effectuer le paiement du prix par :

- Réservation en ligne : carte bancaire uniquement (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard)
- Au guichet de l'office du tourisme des Sources du Lac (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, chèque, espèces)

Le paiement par virement est possible pour les clients professionnels uniquement.

ARTICLE 5. Réservations

Les modalités de réservation sont les suivantes :

- Vente en ligne :

Le Client sélectionne la ou les Prestation(s) qui l'intéresse(nt) et la/les met dans son panier. Il confirme ensuite son souhait de réserver, accepte les présentes CGV et procède au paiement en ligne. Le Client reçoit un email de confirmation de réservation.

- Vente au comptoir :

Le Client se présente sur place et indique au VENDEUR les prestations qu'il souhaite acheter. Il prend connaissance et accepte les présentes CGV, puis procède au paiement.

- Vente à distance :

LE VENDEUR adresse un devis au Client avec les présentes CGV. Le Client renvoie par email ou par courrier le devis signé après avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes CGV.

En cas de réservation par un Groupe, le prix sera ajusté en fonction du nombre de participants indiqué à cette date.

Information importante : les réservations ne peuvent être confirmées que si un nombre minimum de participants est inscrit au plus tard 12h avant le début de la prestation. La réception du mail de réservation vaut confirmation d'inscription (minimum de participants atteint).

ARTICLE 6. Droit de rétractation des consommateurs et absence de droit de rétractation

Absence de droit de rétractation pour l'achat des Prestations

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

LE VENDEUR se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les Prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Droit de rétractation pour l'achat de bons cadeaux

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours pour l'achat de bons cadeaux, à condition que le bon n'ait jamais été utilisé. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier le VENDEUR à l'adresse renseignée en Préambule de sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

ARTICLE 7. Modification du contrat

Toute Prestation abrégée ou non consommée du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

LE VENDEUR s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les Prestations vendues directement par lui.

Ne sauraient engager la responsabilité du VENDEUR :

- toute Prestation souscrite par le Client en dehors des modalités de réservation stipulées à l'article 5 des présentes CGV;
- toute modification des Prestations à l'initiative du Client.

Pour être valable, toute modification doit être expressément acceptée par écrit par LE VENDEUR. Sauf accord préalable, pour toute personne supplémentaire (adulte ou enfant), même à titre transitoire, par rapport au nombre indiqué à la réservation, LE VENDEUR se réserve le droit de refuser la Prestation ou de réclamer un supplément.

ARTICLE 8. Résiliation du contrat

Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la Prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit le faire en envoyant un courriel au VENDEUR aux adresses suivantes : malorie.parchet@cen-haute-savoie.org et contact@cen-haute-savoie.org.

Il sera en ce cas demandé au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant :

- Annulation plus de 5 jours avant le début de la Prestation : retenue de 5% du montant global,
- Annulation entre 5 jours et plus de 24h avant le début de la Prestation : retenue de 50%.
- Annulation moins de 24h avant le début de la sortie : retenue de 100 %

Pour information, ces conditions d'annulation sont également communiquées sur le ticket de confirmation de réservation envoyé par mail au client.

Ces frais de d'annulation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite d'un évènement de force majeure ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR procédera au remboursement intégral des paiements effectués.

La date d'annulation est la date de réception par LE VENDEUR de la demande du Client.

Article 8.2. Résiliation du contrat par LE VENDEUR

En cas d'annulation de la Prestation par LE VENDEUR avant le début de la Prestation, LE VENDEUR proposera, lorsque c'est possible, une Prestation de substitution. Si aucune Prestation similaire n'est disponible, LE VENDEUR procédera au remboursement de l'intégralité des sommes versées par le Client dans les meilleurs délais.

Si un nombre supérieur de Participants que ce qui est prévu lors de la réservation se présente le jour du début de la Prestation sans avoir préalablement obtenu la validation écrite du VENDEUR entraînant un éventuel amendement au Contrat, LE VENDEUR se réserve le droit d'annuler la Prestation sans remboursement, ni dédommagement supplémentaire.

Lorsque le nombre minimum de participants n'est pas atteint, le VENDEUR pourra annuler la Prestation. Dans ce cas, le VENDEUR rembourse le Client, sans aucun dédommagement supplémentaire. Le VENDEUR s'engage dans ce cas à prévenir le Client dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation.

ARTICLE 9. Sécurité et règlement intérieur

Le Client accepte et s'engage à respecter, pour lui et l'ensemble des participants pour lesquels il réserve, les règles de sécurité applicables à la prestation (sortie sur une barque et découverte de la réserve).

ARTICLE 10. Bons cadeaux

Chaque bon cadeau est valable un an (365 jours) à partir de la date d'achat et utilisable en une ou plusieurs fois par le bénéficiaire du bon. Au-delà de ce délai, tout bon cadeau non utilisé sera clôturé et le solde non utilisé perdu.

Les bons cadeaux ne sont pas remboursables.

Le Client acheteur du bon cadeau a à sa charge, l'entière responsabilité de la transmission de la carte cadeau au bénéficiaire de son choix.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable en cas d'erreur du bénéficiaire de la carte cadeau, de perte du support ou de l'usage frauduleux du bon cadeau. Le bon cadeau ne pourra en aucun cas être réédité.

Si après réservation d'une Prestation payée avec le bon cadeau, la réservation est annulée (cf conditions de résiliation de l'article 8), le bon cadeau sera recredité et pourra alors être utilisé pour un nouvel achat. Si le bénéficiaire du bon cadeau annule la Prestation, les conditions d'annulation de la Prestation lui seront imposées. Toute commande effectuée par le bénéficiaire du bon cadeau implique l'acceptation des présentes CGV.

ARTICLE 11. Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité LE VENDEUR met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux voyageurs.

A ce titre, LE VENDEUR collecte les données à caractère personnel suivantes : genre, prénom, nom, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat.

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 du VENDEUR.

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 personnes utilisant et/ou réservant les Prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des Prestations réservées auprès du VENDEUR
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation
- Analyse de l'audience et de la fréquentation du site
- Améliorations/évolutions de l'expérience utilisateur.

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées par le VENDEUR sont les suivantes : les personnels du VENDEUR et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants du VENDEUR participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

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 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

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.

Article 11.5 Sécurité et transfert de données

LE VENDEUR met en œuvre les mesures à sa disposition 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 LE VENDEUR ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 11.6. 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 que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un mail en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité à l'adresse suivante : communication@cen-haute-savoie.org

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 11.7. Modification de la clause

LE VENDEUR 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, LE VENDEUR 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 11.8. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 12. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13. Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

ARTICLE 14. Responsabilité du VENDEUR

LE VENDEUR veillera au bon déroulement de la Prestation. Cependant, il ne pourra être tenu responsable qu'en cas de faute de sa part, et en aucun cas du fait des fautes du Client, des cas de force majeure ou du fait des tiers.

Toute réclamation doit être soumise au VENDEUR par mail le plus rapidement possible et de préférence au moment de sa survenance ou dans les 8 jours après la fin de la Prestation.

ARTICLE 15. Force majeure

Aucune partie ne pourra être responsable d'un retard ou d'une défaillance dans l'exécution du contrat dû à la survenance d'un événement de force majeure, conformément à la définition retenue habituellement par la jurisprudence en application de l'article 1218 du Code civil.

Il est précisé au Client que l'infection au Covid-19 n'est pas considérée, selon la jurisprudence, comme un cas de force majeure.

ARTICLE 16. Accessibilité, handicap, mobilité

Les Prestations du VENDEUR sont accessibles aux personnes à mobilité de réduite dans la limite des places disponibles, sous réserve d'avoir contacté le VENDEUR avant la réservation, en cas de difficulté de mouvement pour s'assurer des capacités d'accueil. Pour toute demande d'adaptation concernant le handicap ou la mobilité doit fait l'objet d'un signalement préalable auprès du VENDEUR.

ARTICLE 17. Règlement des litiges

Article 17.1. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. L'application du droit français ne saurait toutefois priver les Clients des dispositions protectrices impératives de leur Etat de résidence.

Tout différend né à l'occasion du présent contrat, à défaut de règlement amiable, relèvera de la compétence des Tribunaux du ressort géographique du siège du VENDEUR.

Article 17.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Article 17.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.