

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRODUITS EN LIGNE**

### **L'Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée,**

Etablissement Public Industriel et Commercial, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le n°IM083170003.

Siret : 82410412900013

Code APE 7990Z

TVA intracommunautaire : FR67824104129

Garantie Financière : APST-15 avenue Carnot 75017 Paris Cedex France

Assurance : Allianz IARD, 1 cours Michelet CS30051,92076 Paris La Défense, n° 57445868

Dont le siège est situé 24, rue Baudin – Place Vincent Raspail – 83076 Toulon Cedex

Représenté par M Stéphane DÉVRIEUX en qualité de directeur général, ci-après désigné « l'OTMPM »,

L'Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée (dénommé ci-après l'OTMPM) vous fournit des fonctionnalités de site internet quand vous visitez et achetez sur <https://hyeres-boutique.com>

Ces Conditions Générales de Vente régissent la vente de produits entre l'OTMPM et vous.

Merci de lire ces conditions attentivement avant d'effectuer une commande. En commandant sur <https://hyeres-boutique.com> vous nous notifiez votre accord d'être soumis aux présentes conditions.

L'acceptation des présentes Conditions Générales sur le Site se matérialise par une case qui doit effectivement être cochée par le Client au moment de commander les produits sur le Site. En cliquant sur « Commander » puis en confirmant ladite Commande avant de procéder au paiement, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

### **1. INSCRIPTION SUR LE SITE**

Sur le Site, en cliquant sur « Créer votre compte », le Client sera invité à fournir une adresse électronique, puis à compléter le formulaire disponible sur le Site. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que le Client puisse s'inscrire sur le Site.

En cliquant sur « s'inscrire », le Client validera son inscription, et sera également invité à enregistrer une adresse de livraison et un numéro de téléphone.

A partir de son Compte, le Client pourra vérifier sur le Site le statut de sa Commande sur <https://hyeres-boutique.com/connexion?back=my-account>

Le suivi des Livraisons peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Le Client peut également contacter l'OTMPM à l'adresse suivante : [LKIENZLER@hyeres-tourisme.com](mailto:LKIENZLER@hyeres-tourisme.com) afin d'obtenir des informations sur le statut de sa Commande.

Les informations que le Client fournit à l'OTMPM lors d'une Commande doivent être complètes, exactes et à jour. L'OTMPM se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Le Client s'engage à communiquer à l'OTMPM toute mise à jour nécessaire des données communiquées lors de son inscription.

Le Client recevra à l'adresse de messagerie électronique renseignée dans son formulaire d'inscription,

la confirmation de son inscription.

Une fois inscrit, le Client devra se rendre sur le Site et se connecter avec ses Identifiants.

Le Client pourra modifier son mot de passe à tout moment, via l'onglet « Mon Compte ».

<https://hyeres-boutique.com/connexion?back=my-account>

L'OTMPM s'engage à ne pas communiquer ce mot de passe. Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de ses Identifiants. Toute connexion au Compte d'un Client à partir de ses Identifiants sera présumée avoir été faite par le Client lui-même, qui en accepte la responsabilité.

Tout Client qui aurait connaissance d'une utilisation frauduleuse de ses Identifiants devra en informer l'OTMPM dans les plus brefs délais. Sa négligence dans la communication de cette alerte à l'OTMPM pourra lui être reprochée.

Le Client peut à tout moment se désinscrire en adressant un courriel à [LKIENTZLER@hyeres-tourisme.com](mailto:LKIENTZLER@hyeres-tourisme.com)

L'OTMPM procédera dans les meilleurs délais à la suppression du COMPTE et adressera au Client un courrier électronique lui confirmant désinscription.

## **2. COMMENT COMMANDER**

Si vous souhaitez acheter un ou plusieurs produit(s) figurant sur le Site Internet, vous devez sélectionner chaque produit que vous souhaitez acheter et l'ajouter à votre panier. Lorsque vous avez sélectionné tous les produits que vous voulez acheter, vous pouvez confirmer le contenu de votre panier et passer la commande.

A ce stade, vous serez redirigé vers une page récapitulant les détails des produits que vous avez sélectionnés, leur prix et les options de livraisons (avec les frais de livraison concernés). Vous devrez alors choisir les options de livraison ainsi que les méthodes d'envoi et de paiement qui vous conviennent le mieux.

En haut de cette page, se situe le bouton d'achat. Vous devez cliquer sur ce bouton pour confirmer et passer votre commande.

Après avoir passé votre commande, nous vous adressons un message de confirmation.

Vous avez néanmoins la possibilité d'annuler votre commande jusqu'à l'envoi du produit.

Pour chaque livraison, vous pouvez demander une facture correspondant à vos achats, elle vous sera transmise par email.

## **3. TRANSFERT DE PROPRIETE**

L'OTMPM reste le propriétaire des produits livrés jusqu'à leur complet paiement par le Client, et jusqu'à la remise des produits au transporteur.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des Produits faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

**DROIT DE RETRACTATION DE 14 JOURS, EXCEPTIONS AU DROIT DE RETRACTATION, NOTRE POLITIQUE DE RETOURS SOUS 30 JOURS**

#### DROIT LEGAL DE RETRACTATION

A moins que l'une des exceptions listées ci-dessous ne soit applicable, vous pouvez vous rétracter de votre commande sans donner de motif dans un délai de 14 jours courant à compter de la date à laquelle vous-même, ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur), a pris physiquement possession des biens achetés (ou du dernier bien, lot ou pièce si le contrat porte sur la livraison de plusieurs biens ou plusieurs lots ou pièces livrés séparément) ou de la date à laquelle vous avez conclu le contrat pour les prestations de services.

Vous devez nous notifier par mail [LKIENZLER@hyeres-tourisme.com](mailto:LKIENZLER@hyeres-tourisme.com) votre décision de vous rétracter de votre commande. Pour toute information complémentaire sur l'étendue, le contenu et les instructions quant à l'exercice de votre droit de rétractation, merci de contacter notre Service Client.

#### EFFETS DE LA RETRACTATION

Nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison standards (c'est-à-dire correspondant à la livraison la moins onéreuse que nous proposons) au plus tard 14 jours à compter de la réception de votre demande de rétractation. Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le(s) produit(s) ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du (des) produit(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits. Si le remboursement intervient après la date limite mentionnée ci-dessus, le montant qui vous est dû sera augmenté de plein droit.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

Pour tout retour, merci d'expédier votre colis (préalablement protégé) à :

Boutique de l'office de tourisme

16 avenue de Belgique, 83400 Hyères

Plus d'informations sur les expéditions et retours au 04 94 01 84 47

Vous devez prendre à votre charge les frais directs de renvoi du (des) produit(s). Vous serez responsable de la dépréciation de la valeur du(s) produit(s) résultant de manipulations (autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce(s) produit(s)).

#### EXCEPTIONS AU DROIT DE RETRACTATION

Le droit de rétractation ne s'applique pas à :

la livraison de produits qui ont été confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés;

la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

la fourniture de journaux, périodiques ou magazines à l'exception des contrats d'abonnement à ces publications ;

les forfaits touristiques et les titres de transport passagers (Article L221-2 Code de la consommation).

#### NOTRE POLITIQUE DE RETOURS SOUS 30 JOURS

Sans préjudice des droits qui vous sont reconnus par la loi, l'OTMPM vous propose la politique de retours suivante :

Tous les produits en provenance de nos sites de vente en ligne peuvent être retournés dans les 30 jours suivant la réception des produits si les produits sont complets et dans un état neuf et intact.

Vous bénéficiez par ailleurs des garanties légales de conformité et des vices cachés mentionnées à l'article 7 des présentes Conditions Générales de Vente (« Notre responsabilité Garanties »).

#### **4. PRIX ET DISPONIBILITE**

Tous les prix sont toutes taxes françaises comprises (TVA française et autres taxes applicables) sauf indication contraire.

Nous affichons la disponibilité des produits que nous vendons sur le Site Internet sur chaque fiche produit. Lors du traitement de votre commande, nous vous informerons dès que possible par courrier électronique en utilisant l'adresse associée à votre abonnement, si des produits que vous avez commandés s'avèrent être indisponibles, et nous ne vous facturerons pas ces produits.

#### **5. DOUANES**

Lorsque vous commandez des produits sur notre site pour être livrés en dehors de l'Union Européenne, vous pouvez être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Tout frais supplémentaire de dédouanement sera à votre charge ; nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, vous devez donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. Par ailleurs, veuillez noter que lorsque vous passez commande sur notre site, vous êtes considéré comme l'importateur officiel et devez respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel vous recevez les produits. La protection de votre vie privée est importante pour nous et nous attirons l'attention de nos clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont susceptibles d'être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

#### **6. NOTRE RESPONSABILITE - GARANTIES**

En dehors des garanties commerciales que l'OTMPM pourrait proposer pour certains Produits, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous.

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; vous pouvez choisir entre la réparation ou le

**Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée**

24, rue Baudin - Place Vincent Raspail - 83076 Toulon cedex - SIREN : 824 104 129

SIRET : 824 104 129 00013 - Code NAF : 7990Z- TVA Intracommunautaire : FR 67 824 104 129 - Page 4 sur 7

remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ; pour tout produit acheté jusqu'au 17 mars 2016 à 23:59:59, vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien ; pour tout produit acheté à partir du 18 mars 2016 à minuit, vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien seulement durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du Code Civil).

A l'exception des livraisons en France, nous déclinons toute responsabilité dans l'hypothèse où l'article livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison.

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au client. Néanmoins, notre responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement à nos obligations contractuelles si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors de notre contrôle : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

Notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock chez le fournisseur. En outre, notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos de présentation des articles et les textes affichés sur le Site Internet, et les produits livrés.

Nous mettons en œuvre tous les moyens dont nous disposons pour assurer les prestations objets des présentes Conditions Générales de Vente. Nous sommes responsables de tout dommage direct et prévisible au moment de l'utilisation du Site Internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous. Dans le cadre de nos relations avec des professionnels, nous n'encourons aucune responsabilité pour les pertes de bénéfices, pertes commerciales, pertes de données ou manque à gagner ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation du Site Internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous.

La limitation de responsabilité visée ci-dessus est inapplicable en cas de dol ou de faute lourde de notre part, en cas de dommages corporels ou de responsabilité du fait des produits défectueux, en cas d'éviction et en cas de non-conformité (y compris en raison de vices cachés).

## **7. DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions d'utilisation sont soumises au droit français.

## **8. MODIFICATION DU SERVICE OU DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Nous nous réservons le droit de faire des changements à notre Site Internet, nos procédures, et à nos termes et conditions, y compris les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Vous êtes soumis aux termes et conditions, procédures et Conditions Générales de Vente en vigueur au moment où vous nous commandez un produit, sauf si un changement à ces termes et conditions, ou les présentes Conditions Générales de Vente est exigé par une autorité administrative ou

gouvernementale (dans ce cas, cette modification peut s'appliquer aux commandes antérieures que vous avez effectuées). Si l'une des stipulations de ces Conditions Générales de Vente est réputée non valide, nulle ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation sera réputée divisible et n'affectera pas la validité et l'effectivité des stipulations restantes.

## RENONCIATION

Si vous enfreignez ces Conditions Générales de Vente et que nous ne prenons aucune action, nous serions toujours en droit d'utiliser nos droits et voies de recours dans toutes les autres situations où vous violeriez ces Conditions Générale de Vente.

## 9. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Pour la vente en ligne, en acceptant ces conditions, que ce soit en cochant la case appropriée ou en cliquant sur le lien prévu à cet effet sur le site Internet, vous confirmez votre engagement. Sans cette acceptation, il vous sera impossible d'avancer dans le processus de commande pour des raisons techniques. Il est impératif que le client ait un âge minimum de 18 ans, qu'il soit juridiquement apte à conclure des contrats, et qu'il utilise le site en accord avec les termes généraux. À moins qu'il ne puisse prouver qu'il a été victime de fraude, le client est tenu responsable sur le plan financier de toutes les actions entreprises sur le site, y compris l'utilisation de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. De plus, le client garantit la précision et la véracité des informations personnelles qu'il fournit sur le site Internet. Si une utilisation frauduleuse du site ou une violation des conditions générales présentes est constatée, cela peut entraîner le refus, à tout moment, de l'accès aux services offerts par les partenaires ou à d'autres fonctionnalités du site Internet.

## 10. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'OTMPM collecte vos données. Ces données personnelles sont récoltées sur la base de votre consentement et de notre relation contractuelle. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles vous avez consenties. En l'espèce vos données sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle de l'OTMPM. Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement. Toutes les informations relatives à la collecte et à la conservation des données personnelles de nos Clients sont méthodiquement conservées dans un registre permettant de démontrer que notre établissement respecte les dispositions de la loi de janvier 1978 et du RGPD et qu'il exerce pleinement, en la matière, les responsabilités qui lui sont dévolues. Ce registre est tenu à jour et prend en compte toutes les modifications intervenant dans le traitement. Les informations qui vous concernent sont destinées à l'OTMPM qui s'engage à respecter les dispositions de la loi sur l'informatique et les libertés article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). L'OTMPM limite l'accès aux données personnelles vous concernant seulement au personnel habilité, soumis à des obligations de confidentialité adaptées, et dont leur contact avec ces données personnelles est justifié dans le cadre de leurs attributions. Vous acceptez que vos données personnelles soient transmises aux prestataires en charge d'exécuter la prestation en vertu du contrat qui vous lie à l'OTMPM.

A compter du 25 mai 2018, en vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 et 40 de la loi de janvier 1978, 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 personnelles. 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 « Office de Tourisme Métropolitain Provence Méditerranée, Christelle Dupoux (confidentiel) 24, rue Baudin, 83000 TOULON ou par

mail : [cdupoux@provencemed.com](mailto:cdupoux@provencemed.com) ,en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.  
À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (<https://www.cnil.fr>).

A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (<https://www.cnil.fr>).

## **11. IDENTIFICATION**

### **Siège social de l'OTMPM :**

24, rue Baudin – Place Vincent Raspail

83076 Toulon cedex

**Téléphone** : 04 94 18 53 00

**Siren** : 824104129