

Conditions générales de ventes des offres de services

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les modalités de vente des services proposés par Charentes Tourisme. Charentes Tourisme est le comité départemental du tourisme des Charentes, une association à mission dont la raison d'être est de "relever avec créativité et coopération les défis des transitions pour incarner et impulser un tourisme positif et équilibré." Ces conditions s'appliquent à toutes les offres de services proposées aux acteurs du tourisme. Des modalités spécifiques peuvent s'appliquer à certaines offres de services.

Les services proposés par Charentes Tourisme répondent à nos quatre objectifs statutaires qui sont :

1. Accompagner les territoires et les filières face aux défis environnementaux, sociétaux et aux mutations de notre secteur.
2. Contribuer à un tourisme équilibré fondé sur l'acceptabilité sociale par les habitants, la satisfaction des touristes et des acteurs
3. Créer les conditions d'une démarche active de coopération et d'innovation avec l'ensemble de nos partenaires.
4. Inspirer en partageant les réussites collectives et en valorisant les expertises de notre équipe

Article 1. Désignation

Article 1.1 Charentes Tourisme

Le vendeur des offres de services concernées par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) est Charentes Tourisme, le comité départemental du tourisme des Charentes dont le siège social est situé au 21 RUE D'IENA, CS 82407, 16024 ANGOULÊME CEDEX, représenté par son Président, Monsieur Stéphane Villain, ci-après dénommé « **Charentes Tourisme** », SIRET : 830 836 698 00019

Article 1.2 Bénéficiaires

Les offres de services de Charentes Tourisme sont accessibles aux acteurs du tourisme de la Charente et de la Charente-Maritime, y compris, mais sans s'y limiter, les collectivités territoriales, les têtes de réseaux tourisme (offices de tourisme, FDHPA, Gîtes de France, etc.), les universités publiques et écoles privées, les entreprises innovantes et plus généralement les acteurs en lien avec notre modèle de mission ainsi que les professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires d'activités touristiques et organisateurs d'événements).

Pour bénéficier des offres de services, les professionnels du tourisme doivent, soit :

- Disposer d'un classement en étoiles valide,
- Appartenir à un label touristique national, à l'exclusion des labels thématiques tels qu'Accueil Vélo ou Tourisme et Handicap,
- Avoir un lien établi avec un office de tourisme des Charentes.

Les propriétaires de meublés de tourisme qui ne respectent pas ces critères peuvent accéder à l'offre de classement en étoile.

Les autres acteurs peuvent y accéder sans condition préalable.

Les acteurs du tourisme souscrivant à une ou plusieurs offres de services de Charentes Tourisme sont dénommés ci-après les « **bénéficiaires** ».

Article 2. Dispositions Générales

Article 2.1 Accès aux Offres de Services

Les offres de services de Charentes Tourisme sont disponibles en ligne sur le site internet de Charentes Tourisme. Les bénéficiaires peuvent également obtenir des informations relatives aux offres de services par téléphone, courrier électronique ou postal.

Article 2.2 Modalités de Consultation et Opposabilité des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont directement consultables et téléchargeables au format pdf sur le site internet de Charentes Tourisme. Elles peuvent également être communiquées aux bénéficiaires sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou postal. Les CGV sont opposables au bénéficiaire qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet ou en paraphant et signant les CGV, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. La validation du devis par sa confirmation vaut adhésion par le bénéficiaire aux CGV en vigueur au jour de la commande.

Article 2.3 Modification des CGV

Charentes Tourisme se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande, dont une copie datée à ce jour peut être remise au bénéficiaire sur demande. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par Charentes Tourisme ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Article 3. Commande et Souscription aux Offres de Services

Les bénéficiaires peuvent commander ou souscrire aux offres de services, soit en ligne pour les offres éligibles (ex. classement en meublé de tourisme), soit en sollicitant un devis auprès de Charentes Tourisme.

Article 3.1 Offres en Ligne

Les bénéficiaires peuvent souscrire aux offres de services éligibles directement en ligne via le site internet de Charentes Tourisme. Pour ce faire, ils doivent remplir les formulaires nécessaires et fournir les informations requises. Un email de confirmation récapitulant la commande sera envoyé à l'adresse indiquée par le bénéficiaire. La commande sera considérée comme ferme et définitive dès la validation du paiement.

Article 3.2 Offres sur Devis

Pour les offres de services nécessitant un devis personnalisé, les bénéficiaires doivent contacter Charentes Tourisme par téléphone, courrier électronique ou postal pour formuler leur demande. Charentes Tourisme établira un devis détaillant les prestations proposées et leur coût. Le devis sera envoyé au bénéficiaire pour validation. La commande sera considérée comme ferme et définitive dès réception du devis signé, le cas échéant, conformément aux modalités indiquées dans le devis.

Article 4. Conditions Financières et Paiement

Article 4.1 Prix de Vente

Les offres de services de Charentes Tourisme sont, de manière générale, non assujetties à la TVA. À ce titre, les prix de vente sont indiqués pour chacun des services en euros nets. Pour les offres de services de Charentes Tourisme assujetties à la TVA, le prix de vente est exprimé toutes taxes comprises. Les offres de services assujetties à la TVA sont le classement en étoiles des meublés de tourisme, les prestations de conseils et toutes autres offres pour lesquelles cela est clairement mentionné.

Ces informations sont systématiquement présentes sur les devis émis par Charentes Tourisme pour chaque service et pour le total : prix de vente hors taxes (HT), prix de vente toutes taxes comprises (TTC) et le montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. Charentes Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au bénéficiaire l'application du prix en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, Charentes Tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

Article 4.2 Coûts Supplémentaires

Aucun coût supplémentaire ne sera facturé sans l'accord explicite du bénéficiaire. Si des frais supplémentaires sont nécessaires, ils seront clairement indiqués avant la validation de la commande.

Article 4.3 Modalités de Paiement

Le paiement des services s'effectue au plus tard à réception de la facture émise par le service comptabilité de Charentes Tourisme, sauf dans les cas suivants, au moment de la commande :

- Pour ces offres de services : classement meublé de tourisme, Tourisme & Handicap et Destination d'excellence.
- Lorsque cela est indiqué dans le devis.

Le paiement peut être effectué par carte bancaire, chèque, virement bancaire ou via Chorus Pro.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit obligatoirement être libellé en euros et émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Le chèque doit être émis à l'ordre de Charentes Tourisme et envoyé à l'adresse suivante : 85 boulevard de la République, 17076 La Rochelle Cedex 9.

En cas de paiement par virement bancaire, le RIB est communiqué au bénéficiaire. Le libellé du virement doit comporter le numéro de facture ou en cas de paiement à la commande le numéro de devis.

En cas de paiement via Chorus Pro, le bénéficiaire doit communiquer à Charentes Tourisme, lors de la commande, les informations suivantes : numéro Siret (obligatoire), numéro d'engagement, code service.

Article 4.4 Défaut de Paiement

Charentes Tourisme se réserve le droit, en cas de non-paiement du prix à l'échéance fixée, de réclamer le paiement et de suspendre l'exécution des services jusqu'au règlement complet. En cas de non-paiement persistant, Charentes Tourisme pourra annuler la commande et réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Article 5. Obligations des Parties

Article 5.1 Obligations de Charentes Tourisme

Charentes Tourisme s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour fournir les services commandés par le bénéficiaire.

Charentes Tourisme s'engage à traiter les informations fournies par le bénéficiaire de manière confidentielle et à ne pas les divulguer à des tiers, sauf dans le cadre de l'application des articles 324-1.1 et 324-4 du code du tourisme, où certaines informations peuvent être transmises à des tiers identifiés (mairies, offices de tourisme, etc.) pour l'exercice de leurs prérogatives.

Article 5.2 Obligations du Bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à fournir les informations exactes, sincères et complètes à Charentes Tourisme, nécessaires à la bonne exécution des services.

Le bénéficiaire s'engage à respecter tout autre document spécifique à une offre de service et qui lui est remis par Charentes Tourisme lors de la commande.

- Classement en étoiles des meublés de tourisme : conditions générales de prestations
- Marque Accueil vélo : charte d'engagement
- Pour les marques et labels (Vignobles & Découvertes, Tourisme & handicap, etc.), si existant : règlement d'usage

Article 6. Responsabilité

Article 6.1 Exonération de Responsabilité

Charentes Tourisme ne saurait être tenu responsable des dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du bénéficiaire, soit au fait d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française. Les services fournis par Charentes Tourisme, notamment les rapports d'évaluation, ne valent pas certification de conformité aux exigences d'autres réglementations nationales ou européennes, autres que celles spécifiquement liées au classement des meublés de tourisme.

Article 6.2 Limitation de Responsabilité

La responsabilité de Charentes Tourisme se limite à la prestation fournie et ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence avérée. Le bénéficiaire doit prouver la faute ou la négligence pour engager la responsabilité de Charentes Tourisme. En tout état de cause, la responsabilité de Charentes Tourisme est limitée au montant de la prestation facturée.

Charentes Tourisme ne saurait être tenu responsable des interruptions momentanées des services en raison de problèmes techniques indépendants de sa volonté, tels que des interruptions de réseau, des pannes de serveur ou des actes de malveillance.

Article 7. Confidentialité et Données Personnelles

Article 7.1 Protection des Données

Toutes les informations fournies par le bénéficiaire à Charentes Tourisme sont traitées de manière confidentielle. Charentes Tourisme s'engage à ne pas divulguer ces informations à des tiers, sauf dans les cas prévus par la loi ou avec le consentement explicite du bénéficiaire.

Article 7.2 Transmission des Données à des Tiers

Dans le cadre de l'application des articles 324-1.1 et 324-4 du code du tourisme, Charentes Tourisme peut être amenée à transmettre certaines données relatives aux meublés de tourisme (coordonnées, classement, capacité, etc.) aux collectivités compétentes (mairies, offices de tourisme, etc.) pour l'exercice de leurs prérogatives en matière de taxe de séjour. Charentes Tourisme préserve le droit de propriété des propriétaires. Charentes Tourisme ne saurait être tenu pour responsable de l'usage fait par ces tiers des données transmises.

Article 7.3 Traitement des Données

Charentes Tourisme respecte les dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes. Il peut exercer ses droits en écrivant à Charentes Tourisme, 21 rue d'Iéna – CS 82407 - 16024 ANGOULÊME Cedex – dpo-charentes.tourisme@racine.eu.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des services et conformément à la législation en vigueur. Les informations et données concernant le bénéficiaire sont nécessaires à la gestion de sa commande ainsi qu'aux relations commerciales entre Charentes Tourisme et le bénéficiaire. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et de leur gestion.

Article 8. Rétractation

Article 8.1 Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, le bénéficiaire dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux nécessaires au retour des biens.

Article 8.2 Exercice du Droit de Rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le bénéficiaire doit notifier sa décision de rétractation à Charentes Tourisme avant l'expiration du délai de 14 jours, par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le bénéficiaire peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Article 8.3 Effets de la Rétractation

En cas de rétractation de la part du bénéficiaire, Charentes Tourisme remboursera tous les paiements reçus de la part du bénéficiaire, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le bénéficiaire a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Charentes Tourisme) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où Charentes Tourisme est informé de la décision de rétractation du bénéficiaire. Charentes Tourisme procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le bénéficiaire convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le bénéficiaire.

Article 9. Réclamations et Recours

Article 9.1 Processus de Réclamation

Toute réclamation relative aux services fournis par Charentes Tourisme doit être adressée par écrit avec accusé de réception à l'adresse suivante : Charentes Tourisme, 21 rue d'Iéna – CS 82407 16024 ANGOULÊME Cedex. La réclamation doit comporter le nom, le prénom et les coordonnées complètes du bénéficiaire, l'objet de la réclamation, ainsi que toute information pertinente (par exemple, la date de la prestation, le numéro de commande, etc.).

Article 9.2 Délai de Réclamation

Les réclamations doivent être formulées dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de la prestation ou de la réception des services. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Article 9.3 Traitement des Réclamations

Charentes Tourisme s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés et à fournir une réponse au bénéficiaire dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Article 9.4 Recours

En cas de désaccord persistant après la réponse apportée par Charentes Tourisme, le bénéficiaire, s'il a la qualité de consommateur, a la faculté de recourir à un médiateur dont les coordonnées seront fournies sur demande. En l'absence de résolution amiable, le bénéficiaire peut porter le différend devant les juridictions compétentes conformément à l'article 14 des présentes CGV.

Article 10. Résiliation

Article 10.1 Modalités de Résiliation

Charentes Tourisme et le bénéficiaire peuvent résilier le contrat à tout moment, sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours calendaires. La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée à l'adresse suivante : Charentes Tourisme, 21 rue d'Iéna – CS 82407 16024 ANGOULÊME Cedex.

Article 10.2 Conséquences de la Résiliation

En cas de résiliation du contrat par le bénéficiaire, les sommes versées à Charentes Tourisme pour les services non encore fournis seront remboursées au prorata temporis, déduction faite des frais engagés par Charentes Tourisme pour l'exécution partielle du contrat.

En cas de résiliation du contrat par Charentes Tourisme, cette dernière remboursera au bénéficiaire les sommes versées pour les services non encore fournis, sauf en cas de manquement grave du bénéficiaire à ses obligations contractuelles.

Article 10.3 Résiliation pour Manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie, sans préavis ni indemnité, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires.

Article 10.4 Cas de Force Majeure

En cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, le contrat pourra être résilié sans préavis ni indemnité par l'une ou l'autre des parties. Les sommes déjà versées par le bénéficiaire seront remboursées au prorata temporis, déduction faite des frais engagés par Charentes Tourisme pour l'exécution partielle du contrat.

Article 11. Propriété Intellectuelle

Article 11.1 Droits d'Auteur et Propriété Intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations, images, et autres contenus créés par Charentes Tourisme et reproduits sur le site internet de Charentes Tourisme, ainsi que sur tout autre support de communication, sont protégés par le droit d'auteur et par le droit de la propriété intellectuelle pour le monde entier. Charentes Tourisme conserve l'entière propriété intellectuelle de ces contenus.

Article 11.2 Utilisation des Contenus

Conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée, sous réserve de dispositions différentes ou plus restrictives du Code de la Propriété Intellectuelle. Toute autre utilisation, reproduction, modification, distribution ou diffusion des contenus créés par Charentes Tourisme, sans autorisation préalable écrite de Charentes Tourisme, est strictement interdite et constitutive de contrefaçon.

Article 11.3 Marques et Logos

Les marques, logos et autres signes distinctifs de Charentes Tourisme et de ses partenaires apparaissant sur le site internet et sur tout autre support de communication sont la propriété exclusive de Charentes Tourisme ou de leurs titulaires respectifs. Toute reproduction ou utilisation de ces marques, logos ou signes distinctifs, sans autorisation préalable écrite, est strictement interdite et constitutive de contrefaçon.

Article 11.4 Sanctions

Le non-respect des dispositions des présentes conditions relatives à la propriété intellectuelle expose le contrevenant à des poursuites judiciaires et à des sanctions civiles et pénales, conformément aux lois en vigueur.

Article 12. Droit Applicable et Langue

Article 12.1 Droit Applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont soumises au droit français. Toute question relative aux présentes CGV qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles sera régie par le droit français.

Article 12.2 Langue du Contrat

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

Article 13. Médiation et Gestion des Litiges

Article 13.1 Recours à la Médiation

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, et préalablement à la saisine d'un tribunal, le bénéficiaire a la faculté de recourir gratuitement à la médiation d'une personne choisie d'un commun accord, en vue de la résolution amiable du litige. Dans le cas contraire, le tribunal d'Angoulême sera saisi.

Article 13.2 Juridiction Compétente

En cas d'échec de la médiation ou si le bénéficiaire ne souhaite pas recourir à la médiation, le litige sera porté devant les tribunaux compétents. Pour tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les tribunaux français seront seuls compétents.

Article 14. Informations Précontractuelles

Article 14.1 Communication des Informations Essentielles

Avant la conclusion du contrat, le bénéficiaire reconnaît avoir reçu de Charentes Tourisme, de manière claire et compréhensible, les informations et renseignements prévus aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les principales caractéristiques des services proposés, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et aux services concernés.
- L'identité de Charentes Tourisme, notamment son adresse postale et son numéro de téléphone.
- Le prix total des services et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles.
- Les modalités de paiement, d'exécution, et de traitement des réclamations.
- Le rappel de l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes.
- La durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat.

Article 14.2 Détails des Services Proposés

Charentes Tourisme présente sur son site internet les offres de services disponibles à la vente, ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant aux bénéficiaires de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles. Les offres de services présentées sur le site internet de Charentes Tourisme sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Article 15. Garanties

Article 15.1 Garanties Légales

Charentes Tourisme est tenu des défauts de conformité des services conformément aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et des vices cachés des produits vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Article L.217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Article L.217-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - Corresponde à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle.
 - Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 15.2 Conditions Spécifiques

Charentes Tourisme s'engage à fournir des services conformes aux descriptions fournies et à garantir leur qualité. En cas de non-conformité ou de défaut de qualité des services, le bénéficiaire doit adresser une réclamation conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes CGV. Charentes Tourisme procédera, au choix du bénéficiaire, au remboursement ou à la fourniture de nouveaux services conformes, sans frais pour le bénéficiaire.

Article 16. Service Clients

Article 16.1 Coordonnées du Service Clients

Pour toute information, question ou réclamation relative aux présentes Conditions Générales de Vente ou aux services fournis par Charentes Tourisme, le bénéficiaire peut contacter le service clients aux coordonnées suivantes :

- Charentes Tourisme, 21 rue d'Iéna – CS 82407, 16024 ANGOULÊME Cedex
- Téléphone : 05 54 67 13 13
- Horaires : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00
- Email : contact@charentestourisme.com

Article 16.2 Traitement des Demandes

Le service clients de Charentes Tourisme s'engage à traiter les demandes dans les meilleurs délais. Pour toute réclamation, le bénéficiaire doit fournir ses coordonnées complètes, le numéro de commande et/ou de facture, ainsi qu'une description détaillée de l'objet de la réclamation.