



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE**  
**DE PRODUITS/PRESTATIONS DE SERVICE/BILLETTERIE**  
**A DES CONSOMMATEURS PARTICULIERS**

**PREAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet intercommunal « Normandie Cabourg Pays d'Auge ».

Le site Internet « normandie-cabourg-paysdauge-tourisme.fr » est un service de :

- L'EPIC Office de Tourisme intercommunal Normandie Cabourg Pays d'Auge
- Situé au Centre Sportif de Normandie Villa Madeleine Route de la Vallée 14510 Houlgate
- adresse URL du site : <https://www.normandie-cabourg-paysdauge-tourisme.fr>
- e-mail : [administration@ncpa-tourisme.fr](mailto:administration@ncpa-tourisme.fr)
- numéro de téléphone : 02 31 06 20 10

Le site Internet intercommunal « Normandie Cabourg Pays d'Auge » commercialise les produits suivants : produits locaux, souvenirs, billetterie de visites guidées, ateliers enfants et autres animations organisées par l'Office de Tourisme mais également des activités, animations, spectacles, concerts, pour le compte de prestataires extérieurs (communes, associations, sociétés privées...).

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

**Article 1 - Principes**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site Internet intercommunal « Normandie Cabourg Pays d'Auge » et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

## **Article 2 - Contenu**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site Internet intercommunal « Normandie Cabourg Pays d'Auge ».

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le site Internet intercommunal Normandie Cabourg Pays d'Auge.

Ces achats concernent les produits suivants : produits locaux, souvenirs, billetterie de visites guidées, ateliers enfants et autres animations organisées par l'Office de Tourisme mais également des activités, animations, spectacles, concerts, pour le compte de prestataires extérieurs (communes, associations, sociétés privées).

## **Article 3 - Informations précontractuelles**

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- ✓ les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation
- ✓ le prix du bien ou de la prestation et/ou le mode de calcul du prix
- ✓ en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer la prestation ou bien à remettre le bien dans le cadre d'un « retrait sur place », quel que soit son prix
- ✓ les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

## **Article 4 - La commande**

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir de la boutique en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit/prestation de service/billetterie, dans la limite des stocks et jauges disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit/prestation de service/billetterie commandés.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits et services disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur peut envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante : [administration@ncpa-tourisme.fr](mailto:administration@ncpa-tourisme.fr)

#### **Article 5 - Signature électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : 02 31 06 20 10.

#### **Article 6 - Confirmation de commande**

Le vendeur fournit à l'acheteur une confirmation de commande, par messagerie électronique.

#### **Article 7 - Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

#### **Article 8 - Informations sur les produits**

Les produits/prestations de service/billetterie régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus ou remis par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks et des jauges disponibles.

Ils sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée. Les photographies ne sont pas contractuelles.

#### **Article 9 - Prix**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits et prestations de service de la boutique en ligne.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

#### **Article 10 - Mode de paiement**

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la

part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande, selon les modalités suivantes :  
- carte bancaire

### **Article 11 - Remboursement**

Le remboursement des achats effectués en ligne sont non remboursables ni échangeables sauf exceptions ci-après détaillées :

- Dans le cadre de la billetterie, si l'activité est annulée ou reportée par le vendeur, il pourra être accordé à l'acheteur un remboursement ou un échange ; il en sera de même si l'activité proposée n'est pas conforme au descriptif initial de la prestation,
- Dans le cadre de la vente d'un produit boutique, si le produit est abîmé et que la réclamation de l'acheteur est formulée le jour même, lors du retrait sur place (ref article 12 ci-dessous), il pourra être accordé à l'acheteur un remboursement ou un échange.

La décision de procédure de remboursement revient en totalité au vendeur et sera effectué :

- soit via la caisse physique, si l'encaisse disponible le permet, dans les jours qui suivent la demande de l'acheteur
- soit par remboursement par virement via le système de paiement en ligne, dans un délai d'un mois maximum,
- soit par chèque dans un délai d'un mois maximum, remis en main propre à l'acheteur
- soit par mandat administratif généré par le service comptabilité de l'OTI (l'acheteur devra fournir un RIB) dans un délai d'un mois maximum,

Pour toute autre circonstance exceptionnelle, Il revient au vendeur de statuer sur l'acceptation d'un remboursement demandé par l'acheteur.

### **Article 12 – Produit délivré en retrait sur place et droit de rétractation**

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même, lors du retrait sur place de la marchandise, toute réclamation d'erreur et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus (le jour même, lors du retrait sur place) ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

Néanmoins, conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de retrait de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce site internet (annexé aux présentes CGV). L'acheteur pourra envoyer un mail à [administration@ncpa-tourisme.fr](mailto:administration@ncpa-tourisme.fr) en ajoutant en pièce jointe le formulaire rempli.

Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s).

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

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 1 semaine, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

### Exceptions

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats :

- de fourniture de biens dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Biens indissociables d'autres articles
- Contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation
- Services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec votre accord ou votre demande expresse. Un service peut être considéré comme exécuté si vous avez fait une réservation (par exemple, place de parking), mais que vous n'avez pas profité de la prestation et ce, sans annulation.
- Fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur dépend des taux du marché financier (par exemple, grands crus réservés avant récolte)
- CD, DVD ou logiciels informatiques que vous avez ouverts. Fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines, sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement
- Travaux urgents d'entretien ou de réparation réalisés à votre domicile et à votre demande, dans la limite des pièces de rechange et travaux nécessaires pour la stricte réparation. Ainsi, le remplacement ou l'installation de matériels qui sont sans rapport avec la panne ou qui vont au-delà de la réparation sont soumis à l'exercice du droit de rétractation.
- Conclues lors d'une enchère publique. En l'absence d'adjudication: Vente d'un bien mobilier ou immobilier aux enchères publiques, les opérations de courtage par voie électronique (intervention d'un tiers dans la description du bien et la conclusion de la vente) sont soumises au droit de rétractation
- Service d'hébergement (hôtel, camping...), de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle...). La vente de bons ou chèques cadeaux pour des prestations de bien-être avec une durée de validité d'1 an n'entre pas dans l'exception au droit de rétractation

Le droit de rétractation concerne donc uniquement les produits boutiques vendues en ligne et retirés sur place. **Conformément à l'article ci-dessus, les billetteries diverses réservées en ligne comme ci-après ne sont pas soumises à ce droit de rétractation : ateliers enfants et adultes, visites guidées, concerts, spectacles, festivals, théâtres, patinoire, séances d'activités de loisirs et sports...**

### **Article 13 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### **Article 14 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

### **Article 15 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **Article 16 - Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 17 - Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

### **Article 18 - 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 19 - Médiation et règlement des litiges**

L'acheteur 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.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## **Article 20 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Le tribunal compétent est le tribunal judiciaire.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

## **Article 20 - Protection des données personnelles – Règlement Général sur la Protection des Données**

### **Données collectées**

Les données à caractère personnel collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom ; prénom ; adresse électronique, n° de téléphone ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

### **Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### **Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et

judiciaires ;

- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### **Sécurité et confidentialité**

Le site web 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 le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, » par « Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, dit RGPD, », les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : [administration@ncpa-tourisme.fr](mailto:administration@ncpa-tourisme.fr)

- le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

### **Évolution de la présente clause**

Le site web 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 site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

**Annexe :**

**Formulaire de rétractation**

(à compléter par le consommateur,  
et à envoyer par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception,  
dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat  
de prestation)

**Formulaire de rétractation**

À l'attention de :

Office de Tourisme intercommunal Normandie Cabourg Pays d'Auge  
Centre Sportif de Normandie Villa Madeleine Route de la Vallée 14510 Houlgate  
Tél : 02 31 06 20 10  
Adresse mail : [administration@ncpa-tourisme.fr](mailto:administration@ncpa-tourisme.fr)

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur le bien ....., retiré  
sur place le : ..... n° de commande à préciser : .....

Prénom et nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Adresse mail et tél : .....

*Protection des données -RGPD : les informations recueillies ont pour finalité la gestion des demandes de rétractation..  
Conformément à la loi « Informatique et Libertés » de 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données –  
RGPD, vous disposez du droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation des données. Pour exercer ces droits ou  
pour toute question, veuillez contacter le délégué à la protection des données (du CDG14) : [rgpd@cdg14.fr](mailto:rgpd@cdg14.fr); Les données sont  
conservées pendant la durée légale d'utilité administrative correspondante au traitement*

Date : .....

Signature du consommateur

Dernière mise à jour le 28/06/2024