



Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Services

Mise à jour : 2022-11-09

Champ d'application

La **Douceur Angevine** et le nom commercial de l'activité de Guide Touristique et de Visites Guidées organisés par la société **Agence Ooop**.

Les présentes **Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s)** s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des services et produits proposés par la société **Agence Ooop** dans le cadre de ses activités de guide touristique et de visites guidées.



L'Agence Ooop (Ooopener), ci-après la "**Société**" ou le "**Vendeur**", dont le siège social est situé au :

2, Chemin des Vergers - 49 170 Béhuard

L'Agence Ooop est une **SAS** au capital social de **76 000 Euros**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Angers - N° de SIRET [80533736700041](https://www.entreprises.gouv.fr/siret/80533736700041).

L'Agence Ooop est représentée par **Mr Marc Alcaraz**, en qualité de président, dûment habilité aux fins des présentes.

La Société peut être jointe par email en cliquant sur le [formulaire de contact](#) accessible via la page d'accueil du site : <https://www.ooopener.com>

D'autre part,

Le Client est la personne physique ou morale procédant à l'achat de services ou de produits de la Société, Ci-après, « **L'Acheteur** », ou « **le Client** »

Toute personne participant à l'une des visites guidées est nommée également ci-après « **le Client** », qu'il ait fait la réservation lui-même ou que quelqu'un (personne physique ou morale) l'ait faite pour lui.

Les visites guidées sont animées par un.e guide, ci-après nommé "**guide**".

La réservation ou la participation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Préambule

Dans le cadre de son activité d'organisation de visites guidées, la **Société** propose les services suivants :

- Visites guidées à pied ou en triporteur électrique
- Jeux et activités touristiques sur l'île de Béhuard
- Conseils et communication ;
- Création d'événements immersifs, interactifs et augmentés.
- Vente à distance sur catalogue des visites guidées
- Ventes de produits touristiques

Exclusivement à destination de professionnels (B2B) ou de consommateurs (B2C).

Article 1 : Objet et dispositions générales

Les présentes **Conditions Générales de Vente** déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services ou de produits proposés par le Vendeur.

À défaut de dispositions particulières stipulées par écrit, le fait de passer commande à la Société implique l'acceptation pleine et entière de nos **Conditions Générales de Vente (CGV) et de Fourniture de Services**.

En cas de prestations périodiques, toute modification des Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s) devra être notifiée sur la facture dont le paiement équivaut, sauf indication contraire du Client à l'acceptation des nouvelles Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Services.

Des Conditions Particulières spécifiques à une prestation particulière peuvent s'appliquer et se substituer aux présentes Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s). Ces Conditions Particulières pourront notamment être mentionnées sur les devis ou factures remis au Client.

La Société se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet.

Les **CGV** applicables sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces **CGV** sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante :

<https://www.ladouceurangevine.fr/conditions-generales-de-vente>

Le **Client** déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le **Client** reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le **Client** déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 2 : Services et produits proposés

Article 2.1 : Visites Guidées

Les prestations dispensées sous le nom de **La Douceur Angevine** par l'**Agence OOOO** sont essentiellement des Visites Guidées sur l'île de Béhuard et tout autres sites touristiques présentés via son site internet « www.ladouceurangevine.fr ».

Ces **visites guidées** font l'objet d'une description détaillée sur le site internet susnommé.

Ces **Visites Guidées** font l'objet d'une programmation à des dates et à des créneaux horaires précis, consultables via un formulaire sur le site internet commercial de la **Société**.

Ces **Visites Guidées** programmées pour des individuels et/ou des groupes se font uniquement sur réservation. Si aucune réservation n'est effectuée 24h avant la date prévue de ce type de visite, cette visite n'aura pas lieu.

De même, ces visites se déroulent avec un minimum de *2 personnes payantes* inscrites. En deçà de ce nombre, la visite n'aura pas lieu et sera retirée de la programmation.

Le **Client** se doit de se tenir informé de la bonne tenue ou non d'une visite prévue au programme par ses propres moyens (réseaux sociaux, site internet, téléphone, e-mail) auprès de la Société dès lors qu'il souhaite s'y inscrire.

Le **Client** doit également consulter le calendrier de programmation sur le site internet <https://www.ladouceurangevine.fr/reservations> qui est mis à jour régulièrement et permet au Client d'être informé en temps réel des évolutions pour chaque visite programmée.

En aucun cas, le **Guide** ne se rendra sur place s'il n'y a pas eu de réservation au préalable pour une visite guidée mentionnée dans l'onglet « **Réservation** ».

Le point de rendez-vous pour le départ de toutes les visites guidées se fait au lieu indiqué dans le déroulé de visite sur le site internet « www.ladouceurangevine.fr ». La fin de la visite correspond au point de rendez-vous de départ, sauf indication contraire mentionnée dans le déroulé de visite.

En cas de besoin et sur demande du **Client**, une carte en ligne vous aidera à vous repérer.

L'heure de départ de la visite guidée sera rigoureusement observée. Il est conseillé de se présenter *15 minutes avant l'heure de début de la visite guidée* choisie, notamment pour effectuer le paiement de la prestation sur place s'il y a lieu.

Les visites en extérieur sont assurées même par temps de pluie.

Les visites proposées ont lieu quel que soit le nombre de participants inscrits. Il n'y a pas de minimum imposé.

Cependant, un maximum de **20 personnes** (avec une tolérance d'une à deux personnes supplémentaires) est imposé par la **Société** pour le confort et la qualité d'écoute et de mouvement durant la visite.

Si le nombre de 20 personnes est atteint via les réservations en ligne pour une visite guidée, il sera mentionné « **Complet** » à la date prévue au calendrier de la page « **Réservations** ».

La distance (km) pour chaque visite est disponible dans le « déroulé de visite ».

La durée de chaque visite est indiquée sur le site internet et dans le déroulé de la visite. Cette durée est approximative et peut évoluer selon les besoins du groupe constitué pour la visite et les aléas rencontrés le jour de la visite.

Il est recommandé que les participants portent des vêtements et des chaussures adaptés aux conditions de visite, notamment pour les visites en extérieur.

Les visites guidées sont accessibles aux enfants. Le **Client** doit savoir que l'utilisation de la poussette peut constituer une gêne sur certains parcours.

Il sera spécifié également dans les fiches de chaque visite si la visite guidée est accessible ou non aux personnes à mobilité réduite.

L'**Agence OOP** se réserve le droit de modifier à tout moment (avant ou en cours de visite) le déroulé d'une visite guidée en raison de modifications qui ne sont pas de son fait :

- Modifications liées aux monuments et lieux à visiter : fermeture exceptionnelle de site, changement de programmation et/ou d'agencement des salles et œuvres présentées, mesures exceptionnelles de sécurité ;
- Modifications liées à la météo qui ne permettrait pas la bonne conduite de la visite guidée ;
- Modifications liées à d'éventuels travaux de voirie en cours lors de visites extérieures ;
- Une crue qui bloquerait totalement l'accès à la circulation à pied ou en véhicule, ou à l'île de Béhuard.

Une solution de rechange sera alors proposée au(x) **Client(s)**. Sa non-acceptation par le **Client** ne saurait entraîner le remboursement de la prestation.

À l'exception des "*Canis Visites*", **les animaux ne sont pas acceptés** sur les parcours en extérieur et intérieurs lors des visites sur l'île de Béhuard. **Seuls les chiens guides sont admis.**

Les "*Canis Visites*" sont les seules visites accessibles avec un chien et sont indiquées sur notre site internet et dans notre formulaire de réservation. Pour que ces visites se déroulent au mieux, nous vous demandons :

- que votre chien soit calme et bien élevé ;
- de vous munir de sachets pour ramasser ses déjections ;
- de tenir en laisse votre chien ;
- de prévoir de l'eau et une gamelle ;

Il est tout à fait possible de participer à une "Canis Visite" sans chien.

Les chiens de catégorie 1 ou 2 dits "chiens dangereux", ne sont pas acceptés pendant les visites.

Article 2.2 : Les étapes d'une commande

L'internaute qui souhaite passer commande devra suivre les étapes suivantes :

- Choisir une visite guidée dans le calendrier de réservation ;
- Choisir le nombre de personnes qui participeront à la visite dans la limite du nombre maximum de participants prévus ;
- Remplir sa fiche personnelle sur laquelle il indiquera toutes les informations demandées
- Ajouter un coupon de réduction, si l'internaute en possède un ;
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
- Effectuer le paiement en choisissant un mode de paiement ;
- Confirmer sa commande et son règlement ;

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de l'acceptation de la transaction.

La Société communiquera par courrier électronique une confirmation de la commande passée sur le site.

L'internaute s'engage à être habilité à utiliser sa carte de crédit afin de payer sa commande et couvrir tous les frais résultant de l'achat des produits sur le site « www.ladouceurangevine.fr »

Article 2.3 : Carte cadeau

Il est possible pour un **Client** d'offrir une visite guidée à une autre personne sous forme de « Carte cadeau ».

Pour en savoir plus, consultez l'**Article 8** de nos CGV.

Article 2.4 : Généralités sur les produits et services

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur à l'aide d'un site internet ou de devis et/ou de bons de commande adaptés aux besoins du **Client**.

Le **Client** atteste avoir reçu un détail des modalités de paiement, de livraison, d'exécution du contrat et des éventuels frais de livraison.

L'**Agence OOP** s'engage à honorer la commande du **Client** dans la limite des moyens liés au type du produit ou de service vendu. À défaut, l'**Agence OOP** en informe le **Client**. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française.

Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande : Bon de commande, facture finale ou paiement d'un acompte.

Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle.

La durée de validité de l'offre des services ou produits ainsi que leurs prix est précisée sur le site internet, les devis et factures, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services.

Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiquée).

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, l'**Agence OOOO** rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Le remboursement peut être demandé de la manière suivante :

- Envoi d'une lettre recommandée ou d'un email
- Validation du remboursement par email ou lettre recommandée après vérification
- Remboursement sous 4 mois maximum
- Dans le cas d'un produit physique :
 - Le produit doit être retourné dans les 10 jours
 - La société, sauf exception précisée dans le contrat, remboursera les frais d'expédition le cas échéant.

Article 3 : Prix

Article 3.1 : Dispositions tarifaires générales

Les prix des produits vendus sont indiqués en Euros hors taxes et précisément déterminés sur les devis et bons de commande envoyés aux **Clients**. Ils sont également indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur les bons de commandes et les factures, et hors frais spécifiques d'expédition.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites internet de la **Société** sont à la charge du **Client**. Le cas échéant également, les frais de livraison.

La **Société** se réserve la possibilité de changer les prix à tout moment pour l'avenir, étant entendu que le tarif défini dans le devis ou bon de commande du **Client** sera le seul applicable à l'acheteur.

Article 3.2 : Non-inclus dans les tarifs

Les tarifs indiqués des visites guidées ne comprennent pas les droits d'entrée pour les visites de sites touristiques tels que musées, monuments, etc. sauf indication contraire mentionnée dans la fiche de visite sur le site internet « www.ladouceurangevine.fr ».

Les tarifs ne comprennent pas :

- la restauration sur place, ni les dépenses liées aux achats en boutiques ou autres pour du shopping.
- le transport pour se rendre sur le lieu de visite, ni l'utilisation des transports en commun s'il y a lieu durant la visite.

La **Société** s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées via la réservation en ligne aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Article 3.3 : Prix non déterminé à l'avance

Pour toute prestation ne permettant pas de calculer un prix à l'avance, en raison de la nature du bien ou du service, la société fournira le mode de calcul de ce prix ou un devis suffisamment détaillé (article [R. 111-3](#) du code de la consommation).

La **Société** doit fournir le montant des frais supplémentaires éventuels : frais de transport, de livraison, d'affranchissement, etc. Si ces frais ne peuvent pas être calculés à l'avance, il mentionne alors qu'ils peuvent être exigibles selon l'article [L.112-3](#) du code de la consommation.

Article 3.4 : Produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM

Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du **Vendeur**. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes.

Article 4 : Conditions d'annulation et résiliation

L'**Agence OOP** peut résilier toute visite ou prestation si le prix convenu n'est pas réglé par le participant conformément au contrat et en dépit d'un avertissement ou si le client fait une faute contractuelle si grave, que la suspension immédiate du contrat est justifiée. Si l'**Agence OOP** résilie le contrat pour une des raisons nommées ci-dessus, l'**Agence OOP** conserve le droit de prétendre au prix global

Toutes les visites guidées programmées via le site, ou privatisées, ont lieu quelles que soient les conditions météorologiques. Le **Client** est prié d'adapter sa tenue aux conditions météorologiques prévues le jour de sa visite.

L'**Agence OOP** se réserve le droit d'annuler l'une de ses visites en cas de force majeure, indisponibilité soudaine et non prévisible du guide, ou en cas de nombre insuffisant de participants.

En cas d'annulation à l'initiative de la société **Agence OOP**, cette dernière préviendra les participants concernés par e-mail (via l'email de contact renseigné par le **Client** lors de sa

réserve), leur proposera de reporter sur d'autres créneaux et le cas échéant procédera à leur remboursement intégral.

Le **Client** peut modifier sans frais jusqu'à 3 jours calendaires avant le jour de la visite guidée : l'heure et le jour de départ de la visite étant pris comme référence.

En cas de demande de changement de date dans ce délai, sa réservation sera modifiée sur un autre créneau de visite sous réserve de places disponibles. Au-delà de ce délai de préavis de 3 jours calendaires, aucune proposition d'autres créneaux ne sera garantie en cas de demande de modification de la réservation.

Les visites guidées programmées via le site ou privatisées, réservées et payées, ne sont en aucun cas remboursables.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non présentation au lieu et à l'heure de départ de la visite guidée. De même, le **Client** doit arriver à l'heure indiquée sur son e-mail de confirmation. Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'arrivée ultérieure au départ du groupe du point de départ de la visite guidée.

Les visites guidées se font à pied et parfois selon les cas à l'aide d'un triporteur électrique. En procédant à la réservation, le **Client** déclare pour lui-même et les autres participants concernés par sa réservation, être en mesure de suivre un groupe à une allure normale.

Le guide encadrant les visites guidées peut décider pour la tranquillité ou la sécurité du groupe de demander à un ou plusieurs **Clients** de ne pas y prendre part, ou de quitter le groupe en cours de visite guidée : Client alcoolisé, ne respectant pas les règles de sécurité, racisme, violence verbale ou physique, insultes, etc.

Le ou les clients concernés doivent s'exécuter sans discussion.

Un **Client** écarté par le guide dans ces conditions particulières ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Article 5 : Sécurité et obligations légales

Le **Client** doit se montrer respectueux envers le ou la guide et les autres participants à la visite guidée.

Avant le départ, le ou la guide donne les consignes de sécurité à respecter pendant toute la visite guidée et le **Client** s'engage à les respecter scrupuleusement pendant toute la durée de la visite guidée.

Pendant la visite guidée, le **Client** s'engage à être à l'écoute des consignes données par le ou la guide, qu'elles soient verbales ou non : signes faits avec les mains, etc.

Pendant toute la durée de la visite guidée, le **Client** s'engage à respecter le code de la route française, notamment le respect des feux, passages piétons, etc. Il lui est interdit de s'éloigner du groupe pendant la visite guidée, sauf en cas de nécessité liée à la sécurité de tout ou partie du groupe ou d'autrui, ou à la demande expresse du guide.

Le **Client** sera entièrement responsable s'il se retrouve dans une situation d'infraction au vu de la loi française et de la sécurité routière.

En réservant une visite guidée, le **Client** :

- accepte que tout accident qui se produirait lorsqu'il participe à la visite guidée qui pourrait le blesser ou l'handicaper (cela comprend notamment les préjudices physiques, émotionnels, ou mentaux) n'est dans aucun cas de la responsabilité de l'**Agence OOOO** ou d'un de ses membres.
- accepte l'entière responsabilité pour tout accident qu'il pourrait causer à autrui lors d'une visite guidée.
- déclare qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile.

La société Agence **OOOP** a contracté une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle adaptée auprès de la compagnie d'assurance **Allianz**.

Article 6 : Matériel

L'**Agence OOOO** ne peut être tenue responsable pour toute détérioration ou perte des effets personnels du **Client**.

Le **Client** est entièrement responsable de ses effets personnels pendant la visite guidée.

Les parents ou les représentants légaux de tout mineur participant aux visites guidées, organisées par l'**Agence OOOO**, seront tenus responsables de tout dommage causé directement ou indirectement par ce dernier.

Afin de profiter de la visite guidée dans les meilleures conditions, le **Client** est invité à ne venir qu'avec le strict nécessaire. Aucun objet personnel, quel qu'il soit, ne pourra être gardé pendant la visite guidée par les représentants de l'**Agence OOOO**.

Article 7 : Divers

Toute photographie ou enregistrement vidéo ou sonore réalisé par un représentant de l'**Agence OOOO** durant une visite guidée pourra être utilisé à des fins promotionnelles.

En aucun cas, le **Client** ne pourra prétendre à une quelconque contrepartie financière.

Le **Client** peut demander par simple demande écrite ou par email à l'adresse bonjour@ladouceurangevine.fr à faire retirer toute publication dans laquelle il apparaît.

Article 8 : Conditions des Cartes Cadeaux

Article 8.1 : Conditions d'expédition

À réception de son règlement, toute carte cadeau est expédiée sous 5 jours ouvrés.

Article 8.2 : Conditions de validité

Les bénéficiaires de la carte cadeau doivent impérativement réserver leur parcours et présenter la carte le jour de la visite.

Une carte cadeau possède une durée de validité de **12 mois** à compter de la date de la commande. La carte cadeau est utilisable en une seule fois et valable pour une seule visite guidée.

Article 8.3 : Conditions de remboursement

Une carte cadeau n'est ni échangeable, ni remboursable même partiellement.

Article 9 : Paiement

Article 9.1 : Modalités de paiement

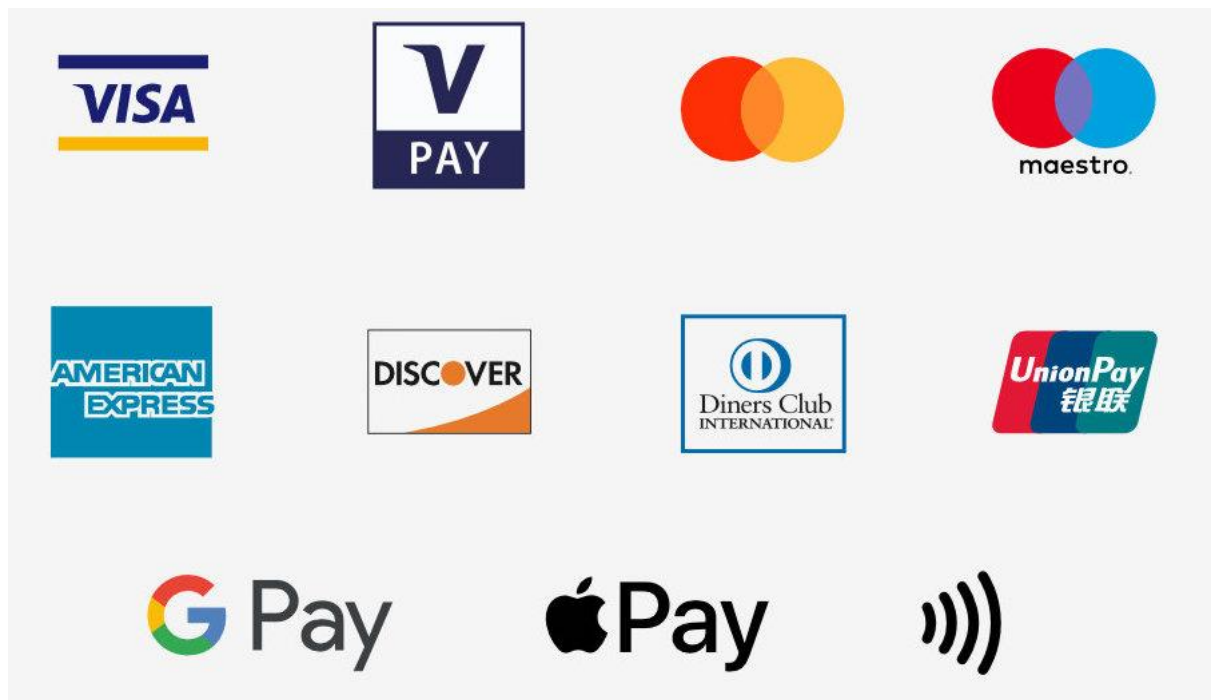
Le **Client** peut effectuer un règlement :

- par carte bancaire sur le site internet www.ladouceurangevine.fr
- par carte bancaire auprès du guide via un terminal de paiement sécurisé (Sumup)
- par virement bancaire directement en utilisant le RIB de la Société présent sur toutes les factures émises.
- en espèce sur place dans la cas d'un achat sans réservation préalable, sous réserve de disponibilité et d'acceptation par le guide le jour de la visite guidée.

Les paiements par chèque sont refusés.

Cartes bancaires acceptées

Nous acceptons toutes les cartes de crédit ou de débit telles que Visa, V PAY, MasterCard, Maestro, American Express, Discover, Diners Club ou Union Pay.



Dans le cas d'un achat pour une visite guidée pour le compte d'une ou plusieurs personnes, le paiement du solde est effectué par le **Client** pour lancer la réservation.

Une facture peut être délivrée au **Client** sur sa simple demande par email à l'adresse bonjour@ladouceurangevine.fr.

Sauf exception, le paiement du montant total du produit ou service est exigible immédiatement à la commande.

Dans certains cas, le paiement d'un acompte est exigible immédiatement à la commande, y compris pour des produits en précommande, dans ce cas nous indiquerons sur notre site internet ou dans notre devis cette condition de paiement spécifique.

Pour l'ensemble des factures émises, le paiement doit s'effectuer immédiatement à la réception de la facture - sauf exception définie dans la facture envoyée au **Client**.

Pour tout paiement avec un autre moyen de paiement qu'un paiement par carte bancaire ou virement bancaire, le **Client** doit faire une demande spécifique auprès de la Société avant l'acceptation du devis ou du bon de commande.

Article 9.2 : Retard de paiement

Tout retard de paiement, dès l'échéance contractuelle, entraînera l'application de l'[Article L441-6](#) du code de commerce. Il sera réclamé des pénalités au titre des intérêts de retard correspondants à la loi NRE. Celle-ci prévoit une pénalité égale au taux de la BCE majoré de 10 points.

Tout impayé :

- annulation du paiement par carte,
- défaut de provision et / ou rejet par notre banque suite à un paiement par chèque
- etc.

sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par la **Société** de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable et sans préjudice de l'**article 4 « Annulation et résiliation »**.

L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le **Client**, quel que soit le mode de règlement prévu, la Société se réserve le droit de suspendre ou de résilier ou de suspendre l'exécution des prestations ou de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le **Client**.

Le fait de suspendre les prestations n'exonère pas le **Client** du paiement de la totalité des sommes dues et des majorations appliquées.

Passé le délai de paiement indiqué sur la facture, soit J+30, sans obligation d'envoi d'une relance, conformément à l'Article L441-6 du code de Commerce, il sera appliqué une

pénalité calculée à un taux annuel de 10%. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera aussi exigible.

La suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour la **Société** d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'**article 4 « Annulation et résiliation »**.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse bonjour@ladouceurangevine.fr.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par la **Société**, cette dernière en informera le **Client** et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondants. Le **Client** pourra alors régler la somme due par paiement en ligne, virement ou chèque en euro.

Article 10 : Délai de rétractation

Article 10.1 : Absence de droit de rétractation

Vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation pour l'ensemble de nos Visites Guidées.

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Tous les achats sur un site internet ne sont pas concernés par le droit de rétractation. Les articles L.121-20-2 et L.121-20-4 du Code de la Consommation stipulent que le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de type :

- commande de biens personnalisés,
- ventes de biens périssables,
- des biens indissociables d'autres articles,
- des CD, DVD ou logiciels informatiques « déballés »,
- des service d'hébergement, de transport de biens, de location de véhicules,
- de restauration
- ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Article 10.2 : Autres produits et services

Pour l'achat de produits, conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ».

« Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services autres que les Visites Guidées ».

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la **Société** par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse :

Agence Ooop (Ooopener) - 2 Chemin des Vergers, 49 170 Béhuard.

Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

Ce droit de rétractation donne droit pour le **Client** au remboursement des sommes déjà versées par lui dans un délai de trente jours à compter de la réception de l'avis.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restent à la charge du **Client**.

Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) de sorte qu'ils puissent être commercialisés à nouveau et à l'état neuf ; ils doivent si possible être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat.

Article 11 : Garanties

Conformément à la loi, la **Société** assume deux garanties : relative aux vices cachés des produits et de conformité. La Société rembourse l'acheteur ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée.

La demande de remboursement doit s'effectuer par l'envoi d'un courrier recommandé à l'adresse :

Agence Ooop (Ooopener) - 2 Chemin des Vergers 49170 Béhuard

La **Société** rappelle que le **Client** :

- dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès de la **Société**.
- qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par l'art. apparemment défectueux.
- qu'il est dispensé d'apporter la preuve l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.
- que, sauf biens d'occasion, ce délai sera porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016
- que le consommateur peut également faire valoir la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (dispositions des articles 1644 du Code Civil).

Article 12 : Réclamations

Le cas échéant, l'**Acheteur** peut présenter toute réclamation en contactant la **Société** au moyen des coordonnées suivantes :

Agence Ooop (Ooopener) - 2 Chemin des Vergers, 49 170 Béhuard.

Article 13 : Force majeure

L'exécution des obligations du **Vendeur** au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution.

La **Société** avisera le **Client** de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 14 : Protection des données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant.

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collectons et utilisons ces données pour la réalisation du présent contrat.

En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre société et de notre réseau, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la Société et de ses partenaires.

Vous pouvez vous désinscrire à tout instant.

Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails ou de contacter le responsable du traitement (la Société) par email (bonjour@ladouceurangevine.fr) ou lettre RAR.

Nous effectuons sur l'ensemble de nos sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, nous avons recours à des outils tels que **Google Analytics**.

Article 15 : Confidentialité

Le structure et le contenu des visites guidées sont la propriété de l'**Agence OOOO** et sont protégés.

Lors des visites guidées, il est strictement interdit de reproduire, filmer et enregistrer par quelque moyen que ce soit tout ou partie du contenu de ces dernières.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie, du contenu des visites guidées, de l'un de leurs éléments (textes, anecdotes, lieux visités etc.) ou du circuit parcouru à toutes fins commerciales ou promotionnelles, par quelque moyen que ce soit et sur un quelconque support est interdite.

Le non-respect de ces interdictions pourra entraîner l'arrêt de la visite guidée pour le **Client** contrevenant sans qu'aucun remboursement ne soit dû par l'**Agence OOP** et pourra également engager sa responsabilité.

Article 16 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit Français.

Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Angers auxquels les Parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 17 : Modification

La **Société** est libre de modifier ses conditions générales particulières de vente mais devra en informer le **Client** sur son site internet ou par e-mail au préalable.

Article 18 : Sous-traitance

Axonaut - Digitica SAS

La Société utilise en cas pour sa gestion de ses clients la plateforme **CRM** en ligne **Axonaut** éditée par la société **DIGITICA SAS**.

DIGITICA SAS

Société par Actions Simplifiées au capital de 51 249,00 €
Siège social : 12 Rue Louis Renault, - 31130 Balma
RCS Toulouse : 809 022 643
Téléphone : 05.81.31.40.94

OVH Cloud

La Société héberge son site internet **www.ladouceurangevine.fr**, en France, sur un ou des serveurs dédiés appartenant à la société **OVH**.

OVH

Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France
SAS au capital de 10 069 020 €
RCS Lille Métropole 424 761 419 00045
Code APE : 2620Z

Le **Client** prend connaissances des conditions particulières d'hébergement web d'OVH :
https://www.ovh.com/fr/support/documents_legaux/conditions_particulieres_hebergement_web.pdf

SumUp Limited

La Société utilise le service de paiement proposé par la société **SumUp Limited** sur son site internet et pour tous paiements sur place par carte bancaire à l'aide d'un terminal de paiement sécurisé.

SumUp Limited

Block 8, Harcourt Centre, Charlotte Way

Dublin 2, Irlande D02 K580

E-mail : support@sumup.fr

Numéro d'identification de l'entreprise : IE9813461A

Le **Client** prend connaissance des informations légales et contractuelles de la société **SumUp** sur son site internet : <https://sumup.fr/informations-legales>