

Conditions Générales de vente Sana Sliti EI

Préambule :

Le Client 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

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat d'excursion et visite guidée dispensées par le Prestataire.

(ci-après les « **Prestations** »)

proposées par **SANA SLITI EI**, dont le siège social est situé Jean Jaurès à Gap), en la personne de Madame SANA SLITI (SIRET :94342260000016) (ci-après le « **Prestataire** ») aux clients consommateurs ou Clients ou professionnels (« **Les Clients ou le Client** ») sur le site www.decouverte-hautes-alpes.fr ou via un devis

Les caractéristiques principales de la Prestation sont présentées sur le site internet www.decouverte-hautes-alpes.fr et/ou sur le devis.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'une Prestation est de la seule responsabilité du Client.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Elles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site internet www.decouverte-hautes-alpes.fr ou dans un devis, avant toute transaction avec le Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client devra donc se tenir informé des éventuelles mises à jour des conditions générales de vente. Pour se faire, le Prestataire s'engage à envoyer par mail toute information relative à la mise à jour des présentes conditions de vente.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ou en les acceptant concomitamment au devis, lorsqu'elles sont transmises avec le devis.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Prestations proposées sur le site Internet www.decouverte-hautes-alpes.fr.

Article 2 - Objet

Le Prestataire offre une Prestation d'excursions et de visites guidées d'une journée dans les Hautes-Alpes et les Alpes de Haute-Provence. Ces excursions sont conçues pour faire découvrir les atouts culturels, historiques et gastronomiques d'un lieu ou d'une région, que ce soit pour des groupes de particuliers ou pour des professionnels.

Article 3 - Commandes

Les commandes peuvent être réalisées selon plusieurs modalités déterminées ci-après :

1ère option : Le Client sélectionne sur le site une excursion

1. Le Client arrive sur le site internet
2. Le Client complète le formulaire de renseignement pour réserver l'excursion
3. Le Client et le Prestataire effectuent un appel afin de valider les modalités de la commande. Si le Client souhaite procéder à l'achat, il passe à l'étape suivante, il n'y a aucune obligation d'achat.
4. Dans l'hypothèse d'un achat, le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet
5. Le Client réalise le paiement en ligne par carte avec l'outil XXXX
6. Le Client valide la commande

2ème option : Le Client peut directement contacter le Prestataire .

1. Le Prestataire envoie alors un devis et les présentes conditions générales de vente au Client pour acceptation
2. Dans l'hypothèse d'un achat, le Client accepte et signe les présentes Conditions Générales de Vente et le devis et les transmet par retour de mail au Prestataire
3. Le Client réalise le paiement par virement bancaire

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, la date, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de prestation de service.

Toutefois, la prestation Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire, par courrier électronique

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client de mauvaise foi avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois confirmée et acceptée par le Prestataire, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable, ni annulable

Article 4 - Conditions de retour

Pour les Clients consommateurs et non professionnels : Conformément à l'article L221-28 12° du Code de la consommation, les prestations proposées, consistant en des excursions à une date déterminée, ne sont pas soumises au droit de rétractation.

Toute annulation de la part du client doit être notifiée par écrit (email ou courrier recommandé). Des frais d'annulation seront retenus selon le barème suivant :

- Plus de 30 jours avant la date de l'excursion : remboursement à 80% du montant total.
- Entre 30 et 15 jours avant : remboursement à 50%.
- Moins de 15 jours avant : aucun remboursement possible.

Pour les Clients professionnels : Toute commande est ferme et définitive. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation de la part du client professionnel, quelle qu'en soit la cause.

En cas de demande exceptionnelle, un report de la prestation pourra être étudié, sans obligation pour l'organisateur.

Article 5 - Durée

Les conditions générales de vente prendront effet à compter de leur date de signature et demeureront en vigueur jusqu'à la réalisation de la Prestation.

Article 6 - Tarifs

Les prix sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet www.decouverte-hautes-alpes.fr ou sur le devis lors de la passation de la commande par le Client.

Les prix sont exprimés en euros, les prestations sont exonérées de TVA, la TVA n'est donc pas applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant la validité du contrat, le Prestataire se réserve le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Article 7 - Conditions et modalités de paiement

Les factures sont payables au comptant, sans escompte, en ligne www.decouverte-hautes-alpes.fr par carte bancaire ou par virement bancaire au moment de l'achat. Le montant dû est donc exigible à la date de la demande, à réception de la facture. Par exception, il pourra être demandé au client professionnel un acompte d'un montant de 30% du prix TTC de la prestation.

Les informations transmises sont chiffrées par un logiciel dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau par le Prestataire. En cas de rejet de paiement, abandon de paiement ou non validation de paiement, la commande ne sera pas validée et la prestation ne sera pas due.

En aucun cas, les paiements qui sont dus au Prestataire ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du Prestataire.

Par dérogation à ce qui précède, le Prestataire peut prévoir des modalités de paiement différentes, elles figureront alors sur le devis.

Article 8 - Modalités d'exécution

Les prestations seront exécutées à partir des informations communiquées et diligentées par le Client. Le Client est donc responsable de l'exactitude des ces informations.

Les Parties échangeront par message, mail, téléphone ou réseaux sociaux pour réaliser les entretiens convenus.

Concernant ces réunions entre les Parties, les moyens de communication peuvent être les suivants en fonction des contraintes techniques :

- Appels téléphoniques
- Visio-conférence
- Messagerie instantanée (Instagram, WhatsApp, Telegram)

Dans le cadre d'une visioconférence, le Prestataire enverra un lien au Client au plus tard une (1) heure avant la réunion prévue.

Article 9 - Responsabilité

Le Prestataire s'engage à fournir tous les outils et conseils nécessaires à la réalisation de l'objet des présentes conditions générales de vente. Le Prestataire garanti sa prestation dans le cadre de la garantie

légale de conformité et la garantie contre les vices cachés.

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de la prestation. Le Prestataire est soumis à une obligation de discrétion professionnelle.

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, si des plateformes et outils tiers sont utilisées, en cas de défaillance de ces plateformes ou outils, le Prestataire ne sera pas tenu responsable, cependant, il s'engage à assurer la prestation par tout autre moyen adéquat dans un délai raisonnable.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Le Client devra informer le Prestataire par écrit de l'existence d'une faute, ou inexécution dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la découverte du trouble.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les services défaillants.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, elle sera limitée au montant HT payé par le Client pour la prestation.

Article 10 - Garantie légale de conformité et garantie légale contre les vices cachés

Conformément aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, les Produits bénéficient d'une garantie légale de conformité, valable pendant une durée de deux ans à compter de la livraison.

En cas de défaut de conformité, le Client consommateur choisit entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût définies par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Si ces options sont impossibles ou disproportionnées, le Client peut demander la réduction du prix ou la résolution du contrat.

Cette garantie légale de conformité s'applique sans frais, indépendamment de toute garantie commerciale qui pourrait être proposée au Client. Durant ce délai, le Client consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Le Client consommateur n'a pas à prouver que le défaut existait dès la livraison. Le Client consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut.

Article 11 - Obligations du Client

Le Client tiendra à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet des présentes conditions générale et plus généralement du contrat. Il en garanti l'exactitude, notamment et non limitativement concernant les informations nécessaires à la facturation et mail de contact.

Le Client garanti être en capacité de contracter le présent contrat.

Le Client s'engage à effectuer le paiement à la date prévue et selon l'échéancier dans le cas dérogatoire où une facilité de paiement a été expressément accordée par le Prestataire.

Article 12 - Réserves et réclamations du Client

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception de la prestation, celle-ci sera réputée conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Prestataire rectifiera la prestation (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, la prestation dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Article 13 - Renonciation au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations proposées, consistant en des excursions à une date déterminée, ne sont pas soumises au droit de rétractation, le Client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation.

Article 14 - Droit de propriété intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle du contenu réalisé par le Prestataire en vue de la fourniture de la prestation au Client, quel qu'en soit le support et la forme, et plus particulièrement, sans que cette liste ne soit limitative, sur les modules et supports numériques, textes, ebooks, images, photos, textes, vidéos, contenu PDF de conseils et d'exercices, templates (google docs, google sheet, canva), ... etc.

Tout le contenu de la formation reste la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction, diffusion ou utilisation non autorisée est strictement interdite et expose le Client à des poursuites judiciaires.

Les éléments fournis par le Prestataire dans le cadre de sa prestation restent et demeurent sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés.

Ainsi la signature des conditions générales de vente n'emportent aucun transfert de droit de propriété intellectuelle. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du Prestataire. Chaque support de prestation, quel qu'en soit la forme, reste sous la propriété intellectuelle

et le droit d'auteur du Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents à des fins professionnelles, il en gardera un usage strictement personnel et privé. Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de prestation délivrés par le Prestataire dans le cadre de la prestation, et ce sous peine de poursuites judiciaires.

Les présentes conditions générales de vente emportent un droit d'utilisation des supports de formation pour la durée contractuelle uniquement.

Article 15 - Données personnelles

Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données (CNIL).

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, des données personnelles sont collectées par le Prestataire pour la réalisation de la Prestation et la facturation, il agit en qualité de responsable de traitement.

Le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante **SANA SLITI**, avenue jean jaurès 05000 gap ou par email à l'adresse suivante etcestpartipouruntour@gmail.com Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier client et sont indispensables à la réalisation de la prestation.

Les données collectées sont les suivantes :

Facturation	Réalisation de la Prestation
[C9]Prénom et Nom, Email , Adresse complète (personnelle ou de l'entreprise si Client professionnel), SIRET et Numéro de TVA (si Client professionnel)	A COMPLETER , âge, sexe, numéro de téléphone, Pays et Ville de résidence, conditions physique

Ces données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables. La base légale de traitement est le consentement du Client, les obligations légales et comptables du Prestataire, la réalisation de la

prestation.

Les données sont conservées pour une durée de 3 ans dans le registre de traitement. Les factures sont conservées 10 ans.

Le Prestataire n'en fera pas commerce.

Le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime et/ou légal ou réglementaire.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Le Prestataire s'engage à :

- Garantir la confidentialité des données traitées dans le cadre de la relation. Il veillera à ce que les personnes autorisées à traiter les données en vertu du présent contrat, s'engagent à respecter la confidentialité.
- Ne traiter que les données loyalement et licitement collectées, dans le cadre des finalités déterminées
- Conserver ces données durant le temps nécessaire à la réalisation de la finalité et prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, altérées, endommagées, détruites de manière fortuite ou illicite, perdues ou communiquées à des tiers non concernés.
- Permettre l'exercice effectif des droits reconnus par la loi aux personnes dont les données font l'objet d'un traitement : L'exercice du droit d'accès à leurs données à caractère personnel, le droit à la transparence, le droit d'interrogation, droit d'opposition pour les données ne relevant pas de la finalité prévue, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité des données et enfin la contestation et la rectification des données lorsqu'elles s'avèreront inexactes ou incomplètes.
- Garantir la suppression des données dès que leur conservation ne présente plus d'intérêt légitime. Le Prestataire fournira au Client une attestation de suppression des données concernées.

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la CNIL.

Mesures de sécurité à mettre en œuvre en cas de violation des données personnelles

:

Le Prestataire s'engage à notifier, dans les meilleurs délais et au plus tard 72 heures après en avoir pris connaissance, toute violation de donnée à caractère personnel, soit toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Cette notification doit être envoyée au Client par mail, elle précisera la nature et les conséquences de la violation des données, les mesures prises ou proposées pour y remédier et lorsque cela est possible, une estimation du nombre de personnes impactées par la violation.

Dans ce cas de figure le Prestataire s'engage à procéder aux investigations utiles sur les manquements afin d'y remédier et de diminuer l'impact des manquements.

La politique de confidentialité du Prestataire est librement accessible sur son site internet.

Article 16 - Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause si la non-exécution ou le retard de l'exécution de l'une de ses obligations, décrites dans les présentes conditions générales de vente, découle d'un cas de force majeure. Celle-ci s'entend de tout événement extérieur, imprévisible au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Le Prestataire n'est pas responsable notamment en cas de d'incendie, inondations, interruption de la fourniture d'énergie, ou de tout autre événement de toute nature entravant la bonne marche de la société, cyber attaque ou autre.

En cas de force majeure, les obligations du présent contrat sont suspendues tant que l'événement de force majeure persiste. A l'issue d'une période de trente (30) jours calendaires de suspension dû à l'évènement de force majeure, le présent contrat pourra être immédiatement résilié à l'initiative de chacune des deux Parties par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie.

Le Prestataire ne sera pas responsable en cas de problème informatique rendant impossible pour le Client ou le Prestataire, l'accès aux liens, courriels, plateformes, supports et produits numériques. En ce sens, aucune compensation financière ne sera reversée par le Prestataire.

Article 17 - Confidentialité

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que l'ensemble des documents échangés entre les Parties dans le cadre de leur collaboration ont un caractère strictement confidentiel, quel qu'en soit la forme ou le support (numérique, oral, visuel, physique)

Est considérée comme une information confidentielle, toute information détenue par une Partie qui n'est pas révélée au public.

Ainsi, les Parties s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations de nature confidentielle relative à l'autre Partie, qui sont obtenues ou reçues à la suite de la conclusion du contrat, y compris notamment toute information relative à l'activité, aux méthodes et à la politique commerciale, stratégies, au savoir-faire, aux activités de recherche et développement, aux informations financières ou techniques de l'autre Partie. Cette liste n'est pas exhaustive.

En cela, les Parties s'engagent à ne jamais, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, révéler, divulguer, publier, communiquer, utiliser, exploiter, imiter, effectuer de copie de tout ou partie des informations confidentielles de l'autre Partie ou d'un élément obtenu à partir de tout ou partie des informations confidentielles de l'autre Partie, sans l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à respecter cette clause de confidentialité et à la faire respecter de la même façon par son personnel, ses collaborateurs et partenaires et prendront toutes dispositions pour faire

respecter cet engagement de confidentialité.

Les Parties ne sont tenues à aucune obligation de confidentialité en ce qui concerne toute information confidentielle qui :

- serait ou deviendrait accessible au public en dehors de toute violation du contrat ;
- serait ou deviendrait accessible à l'une des Parties, de manière non confidentielle, par l'intermédiaire d'un tiers qui ne serait pas lié par une obligation de confidentialité ;
- serait déjà détenue par une Partie, sans restriction et avant toute divulgation ;
- serait divulguée en vertu de toute loi ou règlement ou sur injonction d'une juridiction compétente ou de toute autorité gouvernementale ou administrative, à condition cependant que la Partie qui doit effectuer cette divulgation le notifie préalablement à l'autre Partie.

Également, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, les Parties pourront être tenues de communiquer ces informations confidentielles aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les dispositions du présent article sont applicables pendant toute la durée d'application du contrat et pendant deux (2) ans après la cessation du contrat pour quelque cause que ce soit.

Article 18 -Prospection téléphonique

Le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL disponible sous le lien suivant : [Bloctel -opposition](#)

Article 19 -Nullité et caducité partielle

De convention expresse entre les Parties, l'annulation ou l'illicéité de l'une quelconque des clauses du contrat ne pourra entraîner l'annulation ou la caducité de celui-ci dans son ensemble, à condition toutefois, que l'équilibre et l'économie générale de la convention puissent être sauvegardés.

En tout état de cause, les Parties s'engagent, en cas d'annulation ou d'illicéité d'une clause, à négocier de bonne foi la conclusion d'une clause de remplacement, juridiquement équivalente, dans la mesure du possible, à la clause frappée de nullité ou d'illicéité.

Article 20 - Renonciation

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses du contrat ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Les présentes conditions générales de vente constituent la base de la relation contractuelle entre les Parties et sera complétée par un contrat de prestation de services, ensemble ils constituent le seul

accord des Parties sur les dispositions qui en sont l'objet et remplacent tous les contrats, conventions, échanges de lettres ou accords, écrits et verbaux, qui auraient pu intervenir entre les Parties antérieurement à la date des présentes et relatif au même objet.1

Article 21 - Litiges, médiation et juridiction compétente

Le droit applicable est le droit français. Tout litige sera résolu en premier lieu par voie amiable. Ainsi toute réclamation du Client devra être adressée au Prestataire par écrit au : etcestpartipouruntour@gmail.com

Le Prestataire dispose ensuite de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au Client et au Prestataire, ils envisageront, en premier lieu la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Si le Client est un consommateur au sens du droit de la consommation, dans le cadre d'un litige, il pourra saisir le médiateur de la consommation suivant :

CM2C : centre de médiation de la consommation et de conciliation de justice, joignable depuis le site internet suivant : www.cm2c.net, adresse : 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris, téléphone : 06 09 20 48 86.

En l'absence de solution amiable, le tribunal compétent est le Tribunal du ressort de la Cour d'appel du siège social du Prestataire.

Si le Client est un professionnel, les parties conviennent expressément que le litige sera soumis au **tribunal compétent du ressort du siège social du Vendeur**.

Article 22 - Signature électronique

De convention expresse valant convention sur la preuve, les Parties acceptent de signer électroniquement les présentes conditions générales de vente de manière électronique conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil. Les Parties s'accordant pour reconnaître à cette signature électronique la même valeur que leur signature manuscrite et pour conférer date certaine à celle attribuée à la signature des présentes conditions générales de vente. Il est encore rappelé que l'exigence d'une pluralité d'originaux posée par l'article 1375 du code civil est réputée satisfaite pour les contrats sous forme électronique lorsque l'acte est établi et conservé conformément aux articles 1366 et 1367, et que le procédé permet à chaque Partie de disposer d'un exemplaire sur support durable ou d'y avoir accès.