

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 37DEUX**

### **1-Champ d'application et Objet**

#### **1.1 Mentions légales**

La société 37DEUX est une société par actions simplifiée au capital social de 40 000 Euros, immatriculée au RCS de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 449 642 297 et ayant son siège social aux SABLES D'OLONNE (85340), Parc Actilonne-Allée Alain Gautier.

La société 37DEUX VOYAGES est une société par actions simplifiées au capital de 40 000 Euros, immatriculée au RCS de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 449882488 et en qualité d'agence de voyages sous le numéro IM085110020 et ayant son siège social Parc Actilonne-Allée Alain Gautier aux SABLES D'OLONNE (85340).

Les sociétés 37DEUX et 37DEUX VOYAGES, l'agence de voyage de 37DEUX, ont toutes deux pour Président la société GROUPE 37DEUX, société à responsabilité limitée au capital de 500 000 €, immatriculée au RCS de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 751 809 765 dont le siège social est sis aux SABLES D'OLONNE (85340), Parc Actilonne - Allée Alain Gautier.

#### **1.2 Objet**

Les sociétés 37DEUX et 37DEUX VOYAGES (ci-après « le Vendeur ») selon leurs spécialités proposent de fournir des produits ou des voyages en cadeaux à des Bénéficiaires choisis et désignés par un Client d'une action promotionnelle, d'animation de réseaux mise en œuvre de programmes de fidélisation convenue et ce en utilisant un site internet dédié et/ou un catalogue de cadeaux personnalisés.

Le site internet dédié tout comme le catalogue des cadeaux sont la propriété de la société 37DEUX.

Les présentes conditions générales de vente encadrent les relations contractuelles entre le Vendeur et les Bénéficiaires, à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toute commande passée via le site internet et/ou le catalogue de cadeaux personnalisés.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet dédié et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Pour toute demande de renseignements sur ces conditions générales de vente, sur un cadeau du catalogue ou sur le fonctionnement du catalogue, il est possible de contacter le Service Relations Clientèle (Hotline) du Vendeur par email à l'adresse hotline@37deux.com.

#### **1.3 Capacité et Acceptation**

En contractant, le bénéficiaire reconnaît avoir eu connaissance au préalable de toutes les informations précontractuelles et reconnaît en outre être majeur et avoir la capacité requise pour contracter et obtenir les Cadeaux et/ou Voyages proposés par le Vendeur sur le site internet et/ ou sur le catalogue de cadeaux dédié.

Toute commande par le Bénéficiaire implique l'adhésion sans réserve de celui-ci aux présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur au moment de la passation de commande.

## **1.4 Validité**

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Bénéficiaire est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une des clauses des présentes ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes sauf s'il s'agit d'une clause déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

## **2-Caractéristiques des Produits et Prestations offerts**

### **2.1 Description des Cadeaux et/ou des Voyages**

Tous les Cadeaux et tous les Voyages proposés sur le site internet dédié résultent de gammes de cadeaux accessibles aux Bénéficiaires choisis par le Client du Vendeur et ce grâce à leurs points acquis suivant des modalités prédéfinies par le Client.

Les collections de Cadeaux, leur univers et/ou gamme évoluent très rapidement sans que le Bénéficiaire ne puisse engager la responsabilité du Vendeur à ce titre. Le Vendeur fera ses meilleurs efforts pour intégrer les modifications intervenant sur les gammes et les univers de Cadeaux avant la passation de commande du Bénéficiaire.

Les Cadeaux et les Voyages font l'objet d'une présentation détaillée au sein du catalogue et sur le site internet dédié :

- Les caractéristiques essentielles des Cadeaux et notamment les spécifications, indications de dimensions ou de capacité, sont présentées sur le site internet dédié et/ou sur le catalogue,
- Les caractéristiques essentielles des Voyages et notamment les spécifications, modalités de transports et d'hébergement, transferts, sont présentés sur le site internet dédié et/ou le catalogue,
- S'il est nécessaire d'ajouter un complément monétaire ou non pour l'acquisition du Cadeau et/ou du Voyage.

Les visuels des Cadeaux et/ou Voyages sont fournis par les fabricants des produits ou les prestataires de service et ceux-ci ne sont pas contractuels. Le Vendeur ne peut pas être tenu responsable de modifications de ces visuels qui interviendraient sans préavis de leur part.

### **2.2 Disponibilité**

Les offres de Cadeaux s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande par le Client sur le site internet dédié. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'une rupture de stock prolongée de certains produits.

Les offres de Voyages s'entendent dans la limite des places disponibles telles qu'indiquées lors de l'inscription sur le site internet dédié.

Dans le cas particulier des cadeaux consistant en des bouteilles de vin, le Bénéficiaire est expressément informé que : Les millésimes de vins ne sont pas contractuels et le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'un changement d'année après épuisement du précédent millésime. En cas de rupture du millésime commandé, les fournisseurs du Vendeur se réservent le droit de délivrer le millésime à suivre.

### **2.3 Informations et Formalités propres aux Voyages**

Avant de s'inscrire à un Voyage, le Bénéficiaire doit vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est en possession d'un passeport et/ou une pièce d'identité et/ou tout autre(s) document(s) attestant de son identité en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage envisagé.

Chaque Bénéficiaire devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identités, autorisations, visas et vaccins...) exigés par les autorités des pays visités. Le Bénéficiaire demeurant seul responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents en règle, tout comme il supportera seul toutes les conséquences résultant d'un tel défaut et/ou retard.

Les informations, délivrées par 37DEUX VOYAGES sur les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution des Voyages proposés, sont destinées à des ressortissants français et n'ont qu'une valeur indicative. En aucun cas, celles-ci ne sauraient engager sa responsabilité. Il est donc fortement conseillé de vérifier avant le départ et auprès des autorités concernées la liste des documents nécessaires.

Avant de s'inscrire à un voyage et avant le départ, il est fortement recommandé de consulter la fiche du pays de destination et/ou traversé établie par le Ministère des Affaires étrangères. 37DEUX VOYAGES peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer par les Bénéficiaires une attestation d'information concernant le/les pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information.

## **3. Commande**

### **3.1 Préalable à toute commande**

Le Bénéficiaire est tenu de se reporter au descriptif de chaque Cadeau et de chaque Voyage afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de livraison et/ou d'exécution, avant toute passation de commande. Le choix d'un Cadeau et/ou d'un Voyage relève de la seule responsabilité du Client.

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.

### **3.2 Spécificités pour les Cadeaux**

Il appartient au Bénéficiaire de sélectionner sur le site internet dédié les Cadeaux qu'il désire commander en suivant les instructions du site internet dédié.

Le Bénéficiaire a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, le nombre total de points nécessaires et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement de la commande suppose l'acceptation par le Bénéficiaire des présentes Conditions Générales de Vente. Cette acceptation vaut pour l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet dédié.

La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Bénéficiaire de la confirmation de la commande par le Vendeur par courrier électronique. Le Bénéficiaire pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site internet dédié.

### **3.3 Spécificités pour les Voyages**

Pour la réalisation et l'exécution des Voyages relève exclusivement de la société 37DEUX VOYAGES, qui possède un numéro d'agence de voyage IM085110020 et IATA 20 2 6277 1, et ce conformément aux conditions générales de 37DEUX VOYAGES.

Les voyages proposés aux bénéficiaires dans le cadre dans le catalogue convenu entre le Vendeur et la société cliente sont soumis aux réglementations générales en matière de voyages et en particulier aux articles R211-3 à R211-11 du code de tourisme en matière de forfaits touristiques reproduits ci-après.

Certains départs pour des circuits ou croisières sont soumis à un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants n'est pas atteint 21 jours avant la date départ, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la réservation et de proposer un autre voyage ou des dates de remplacement.

Afin de traiter dans les meilleures conditions les demandes des bénéficiaires, un délai de six (6) semaines minimum est nécessaire entre la date de réservation et la date de départ du voyage.

### **4. Annulation – Droit de rétractation**

Dès que la commande de Cadeaux est enregistrée, celle-ci ne peut plus être annulée par le Bénéficiaire. Les cadeaux commandés ne sont en aucun cas échangeables, remplaçables ou remboursables en espèces aux Bénéficiaires.

Si le Bénéficiaire est contraint d'annuler son inscription à un Voyage, il devra en informer 37DEUX VOYAGES par lettre recommandée avec accusé de réception dès la survenance du fait génératrice de cette annulation. Le Bénéficiaire est expressément informé que des frais d'annulation seront appliqués par 37DEUX VOYAGES. Si le Bénéficiaire a souscrit une assurance annulation, il sera remboursé aux conditions convenues auprès de l'assureur

En application de l'article L221-28 du code de la consommation, le Bénéficiaire est expressément informé qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation en matière de fourniture de biens nettement personnalisés au sens de l'alinéa 3 dudit article, ainsi qu'en matière de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, au sens de l'alinéa 13 dudit article.

### **5. Points / Prix**

Les Cadeaux et Voyages proposés par le Vendeur valent un certain nombre de points. Les points sont acquis par le Bénéficiaire suivant des modalités définies par le Client du Vendeur.

En contrepartie du versement d'un complément monétaire, le Bénéficiaire sera crédité de points lui permettant de passer commande d'un cadeau ou un Voyage d'un palier supérieur de points. Une facture relative à ce complément monétaire sera émise par 37DEUX, pour les Cadeaux, ou par 37DEUX VOYAGES, pour les Voyages et payable par le Bénéficiaire à réception par carte bancaire, chèque ou par virement.

Après encaissement effectif du complément monétaire par la société 37DEUX ou 37DEUX VOYAGES, le Bénéficiaire se verra créditer les points acquis.

## **6. Livraison – Exécution**

### **6.1 Livraison des Cadeaux**

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du cadeau commandé. Les cadeaux commandés par le Bénéficiaire sont livrés le cas échéant avec leur notice d'utilisation et une notice d'entretien. Le Bénéficiaire devra impérativement en prendre connaissance avant toute utilisation.

Une commande portant sur différents articles peut faire l'objet de plusieurs livraisons par des modes de transport différents au Bénéficiaire.

Suivant les cadeaux commandés et les stocks de produits, les délais de livraison peuvent varier de 4 jours à 5 semaines à compter de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Le Vendeur fera ses meilleurs efforts pour respecter ces délais de livraison.

Seul un retard excessif dans la livraison et après une lettre de mise en demeure demeurée infructueuse de ce délai pourra donner lieu à une annulation de la commande et/ou à un remplacement de produit. En revanche, la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Bénéficiaire du fait d'un tiers ou en cas de force majeure.

### **6.2 Réception des cadeaux**

Dès la livraison des cadeaux, le Bénéficiaire doit examiner l'état de la marchandise et vérifier les quantités reçues. Toute détérioration apparente des colis ou des marchandises, toute non-conformité à la commande, tout manquant devront faire l'objet de réserves sur les documents de transport et être réitérées par lettre recommandée avec accusé réception auprès du transporteur dans les trois (3) jours après la réception des produits, et dont copie sera adressée au Vendeur avec tous les justificatifs y afférents (description détaillée, photos, etc.). A défaut les cadeaux seront réputés avoir été livrés conformes et sans défaut, sous réserve des actions et garanties légales rappelées ci-après.

Si la réclamation du Client est justifiée, le Vendeur remplacera le ou les cadeaux concernés dans les plus brefs délais et à ses frais.

Aucune réclamation relative à la livraison des cadeaux (non-réception, erreur de la commande, demande de preuve de livraison) au-delà d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la commande par son bénéficiaire ne sera prise en compte par le Vendeur.

Pour les cadeaux retournés au Vendeur, pour quelque raison que ce soit, tous les frais de retour et/ou de réexpédition seront à la charge exclusive du Bénéficiaire.

### **6.3 Exécution des Voyages**

Les documents de voyages sont expédiés aux bénéficiaires par courrier dix (10) jours avant leur date de départ.

Les prestations ou informations relatives au Voyage sélectionné sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, le 37DEUX VOYAGES en informera le Bénéficiaire lorsque ces modifications

interviennent après sa réservation. Le cas échéant, le Vendeur proposera des prestations équivalentes en remplacement.

Concernant le transport aérien, le Bénéficiaire est informé des éléments suivants :

- Compagnies aériennes : 37DEUX VOYAGES communiquera au Bénéficiaire lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification postérieure à l'inscription, 37DEUX VOYAGES s'engage à communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et avant le départ, les changements d'identité du ou des transporteurs aériens ;
- Conditions de transport : Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Dès qu'elle en aura connaissance, 37DEUX VOYAGES reportera au Bénéficiaire toute modification imposée par la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, 37DEUX VOYAGES recommande au Bénéficiaire, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols. Le Bénéficiaire expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de 37DEUX VOYAGES pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le Bénéficiaire dans la résolution de la réclamation.

- Acheminement avant et après le Voyage : Si le Bénéficiaire organise seul les prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, 37DEUX VOYAGES recommande fortement au Bénéficiaire d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports / gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations du Voyage exécuté par 37DEUX VOYAGES les frais induits ne seront aucunement remboursés.
- Le Bénéficiaire et les voyageurs l'accompagnant doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard trois (3) jours avant la date de celui-ci, faute de quoi leur réservation pourrait ne pas être maintenue. 37DEUX VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable de frais supplémentaires occasionnés par le manquement à cette obligation et ces frais devront être acquittés par le Bénéficiaire.

Le fait pour le Bénéficiaire de ne pas utiliser les prestations commandées par 37DEUX VOYAGES au titre de l'exécution du Voyage (transferts, excursions, logements...) ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement ou à l'obtention d'un avoir. Les prestations volontairement modifiées par le Bénéficiaire sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de 37DEUX VOYAGES.

## **6.4 Réclamation relative aux Voyages**

Toute réclamation ou défaillance doit être signalée à 37DEUX VOYAGES par lettre recommandée avec avis réception dans les trente (30) jours suivant le retour du Bénéficiaire de son voyage, accompagnée des pièces justificatives. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

## **7. Assurances**

### **7.1 Assurance professionnelle de 37DEUX et 37DEUX VOYAGES**

AXA IARD : 5444795604

### **7.2 Assurance du Bénéficiaire**

Aucune assurance n'est comprise dans l'inscription au Voyage proposé. Dès lors, il est recommandé au Bénéficiaire de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Le Bénéficiaire reconnaît expressément qu'il lui a été conseillé par 37DEUX VOYAGES de souscrire une assurance annulation et assistance au plus tard à la date de la confirmation de la réservation.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Bénéficiaire, étant entendu que les déclarations de sinistre se feront, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance. Ces assurances ne sont pas remboursées en cas d'annulation du fait du client.

## **8. Garanties et Responsabilité**

Les Cadeaux proposés par le Vendeur sont couverts par les garanties proposées par les fabricants. La durée et les conditions de cette garantie (type de prise en charge : pièces et/ou main d'œuvre et/ou déplacement etc....) sont variables selon les produits concernés.

Le bénéfice des garanties ne peut être revendiqué par le client ou le bénéficiaire en cas de mauvais usage des Cadeaux et est subordonné au respect strict des délais et des modalités de paiement.

Concernant l'exécution des Voyages et conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme, 37DEUX VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des documents de voyage.
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), 37DEUX VOYAGES appliquera des frais au Client.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à « 37DEUX VOYAGES » tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à 37DEUX VOYAGES, incidents techniques extérieurs à 37DEUX VOYAGES, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient

éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du Bénéficiaire.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. 37DEUX VOYAGES se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

## **9. Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Le Bénéficiaire ne pourra prétendre à aucune indemnité si la modification et/ou l'annulation d'un Voyage est imposée par des circonstances relevant de la force majeure ou du fait d'une décision relevant de la sécurité des voyageurs.

## **10 - Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur les sites du Vendeur ou dans les catalogues Cadeaux et Voyages qu'ils soient la propriété ou non du Groupe 37DEUX, sont protégés au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier. Toute reproduction totale ou partielle des catalogues Cadeaux et Voyages est strictement interdite, sauf accord express de 37DEUX et 37DEUX VOYAGES. Les logiciels utilisés par le Groupe 37DEUX restent sa propriété exclusive et le Groupe 37DEUX en garde seul le droit d'usage que ce soit sur les logiciels, progiciels, programmes, documentations ou autres. Ces logiciels font partie intégrante de la valeur ajoutée du Groupe 37DEUX.

## **11 Droit applicable et Règlement des litiges**

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Bénéficiaire, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **12. Données personnelles**

Le Vendeur traite, en qualité de responsable de traitement les commandes des utilisateurs, les données personnelles suivantes strictement nécessaires : nom, prénom, adresse, ville, code postal, téléphone et email. La finalité de traitement de ces Données personnelles est de permettre au Vendeur d'honorer la commande de Cadeaux et son suivi. Le Vendeur tient par écrit les registres de traitements des Données personnelles correspondants.

### **12.1 Destinataires des Données personnelles**

Les Données personnelles collectées sur le Site Cadeaux sont traitées par le Vendeur et ses équipes. Le Vendeur peut avoir recours également aux services de sous-traitants dans le cadre de la fourniture de ses services (ex : transporteur) et il garantit qu'il vérifie préalablement que ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des Données personnelles.

Les Données personnelles sont stockées sur des serveurs d'hébergement exclusivement situés dans l'Union européenne et le Vendeur s'engage à ne pas transférer les données personnelles des Bénéficiaires à des hébergeurs dans un pays tiers.

## **12.2 Durée de conservation des Données personnelles**

Le Vendeur s'engage à conserver ces Données personnelles, sauf obligation légale ou réglementaire contraire, pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la dernière commande du bénéficiaire sur le site cadeaux.

## **12.3 Confidentialité et Sécurité des Données personnelles**

Le Vendeur garantit la confidentialité des Données personnelles traitées et veille à ce que les personnes autorisées à traiter lesdites données personnelles s'engagent également à respecter cette obligation de confidentialité.

Le Vendeur s'engage, au titre de son obligation de moyens, à prendre toutes les précautions utiles et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées en la matière pour garantir un niveau de sécurité adapté et pour protéger les Données personnelles des Bénéficiaires contre les altérations, destructions et accès non autorisés, dont une liste non-exhaustive est visée ci-dessous :

- Contrôle d'accès :
  - Identification systématique des utilisateurs / collaborateurs
  - Création d'identifiant unique pour collaborateur et mise en place d'un mot de passe sécurisé
  - Modification du mot de passe possible par l'utilisateur
  - Réauthentification au poste de travail obligatoire suite à une inactivité trop longue
- Habilitations des collaborateurs :
  - Désactivation de compte en cas de besoin,
  - Suppression des accès suite au départ d'un utilisateur
  - Privilège restreint en fonction des utilisateurs
  - Journalisation des actes de gestion (création, suppression...)
- Sécurisation des développements réalisés par le Groupe 37DEUX :
  - Contrôle sur les fichiers transmis si l'outil développé nécessite des téléchargements (format de fichier, taille...)
  - Accès aux bases de données limitées à l'équipe de développement à travers un compte spécifique
  - Revue de code avant mise en ligne au niveau de l'interface utilisateur, de l'accès aux données
  - Nettoyage du code avant sa mise en production

- Contrôle d'accès des flux d'administration et mise en place de flux sécurisé pour les opérations nécessitant des écritures
- Utilisation de KASPERSKY pour prévenir et lutter contre les codes malveillants
- Protection de nos systèmes de messagerie et de notre réseau informatique :
- Utilisation d'une passerelle antispam et module Kaspersky pour limiter les risques de contamination de notre système via une menace extérieure
- Journalisation des traces des messages générés par le Groupe 37DEUX
- Filtrage des flux depuis un réseau public
- Mise en place d'un service d'accès à distant
- Protection des services web
- Accès aux locaux :
- Sécurisation des accès à nos locaux : vidéosurveillance, alarme, lumière extérieure avec détection automatique
- Portail avec fermeture automatique
- Code d'accès aux locaux personnalisés par collaborateur
- Hébergement de nos données :
- Gestion de nos serveurs dédiés externalisés chez un hébergeur européen répondant aux exigences de l'Union européenne en matière de protection des données
- Infrastructure composée de plusieurs serveurs physiques hautes performances (SSD et RAID), de serveurs virtuels dédiés et d'un Plan de Reprise d'Activité spécifique
- Architecture solide composée d'un moteur de recherche distribué sur un cluster
- Base de données répliquées en temps réel
- Serveur web de secours
- Serveur de versioning et serveur de monitoring

#### **12.4 Droits des internautes sur leurs données personnelles**

Les Bénéficiaires ont la possibilité d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité de leurs données personnelles, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée et droit de révocation de leur consentement, concernant les données personnelles qu'ils fournissent. Pour exercer l'un de ces droits, il convient d'adresser sa demande par email à l'adresse suivante : dpo@37deux.com.

#### **13. Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du code du Tourisme conformément à l'article R211-12 du code du tourisme.**

ARTICLE R.211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le

vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**ARTICLE R.211-3-1** : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**ARTICLE R.211-4** : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

Les prestations de restauration proposées ;

La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R.211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

Les prestations de restauration proposées ;

L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissement, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**ARTICLE R.211-7** : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**ARTICLE R.211-8** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**ARTICLE R.211-9** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

ARTICLE R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.