

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION**  
**Librairie - Boutique en ligne du Château des ducs de Bretagne**  
**SPL Le Voyage à Nantes**

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après désignées par les « Conditions Générales ») sont valables à compter du 25/05/2020.

#### **Article 1. Définitions**

« Client » ou « Vous » ou « Utilisateur » ou « Consommateur » désigne toute personne physique utilisant le site Internet marchand « [www.boutique.chateaunantes.fr](http://www.boutique.chateaunantes.fr) » de la SPL Le Voyage à Nantes (ci-après désignée par « Le Voyage à Nantes ») afin de commander et/ou d'acheter un ou plusieurs Produit(s). La E-Boutique n'est pas configurée pour permettre les Commandes passées par les clients professionnels et lesdites Commandes n'y sont pas autorisées ;

« E-Boutique » désigne le site Internet marchand [www.boutique.chateaunantes.fr](http://www.boutique.chateaunantes.fr), édité par Le Voyage à Nantes, mis à la disposition du Client pour commander et/ou pour acheter un ou plusieurs Produit(s) proposé(s) par Le Voyage à Nantes ;

« Commande » désigne tout achat de Produits livrés et facturés en France Métropolitaine, DOM-TOM, et étranger le cas échéant, effectué et validé par le Client sur la E-Boutique ;

« Panier » désigne la sélection de Produits choisie par le Client lors de sa visite sur la E-Boutique, constituant sa Commande ;

« Produits » désigne l'ensemble des Produits de la E-Boutique ;

#### **Article 2. Identification de l'auteur de l'offre**

L'ensemble des Produits objet des présentes Conditions Générales est organisé et vendu par :

##### **Le Voyage à Nantes**

**Propriétaire et exploitant de la E-Boutique**, moyen de promotion de la destination Nantes Métropole et de sa région, via une délégation de service publique de Nantes Métropole

##### **Société publique locale au capital social de 1.000.000 d'euros**

**Enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 482 414 216**

**N° TVA intracommunautaire FR41482414216**

**Dont le siège social se situe 1-3 rue Crucy – BP 92211 / 44022 Nantes Cedex 1 – France**

Pour toute information ou question, le Service Client de la E-boutique est joignable :

- par téléphone : **00 33 2 51 17 49 56** ;
- par courrier électronique : [librairie,boutique@chateaunantes.fr](mailto:librairie,boutique@chateaunantes.fr)
- par courrier postal : **Librairie - Boutique du Château des ducs de Bretagne – 4 place Marc Elder, 44000 Nantes**

Du mardi au vendredi de 13 heures à 17 heures, à l'exception des jours fériés.

#### **Article 3. Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Voyage à Nantes et de ses Clients dans le cadre de la vente de Produits par le biais de la E-Boutique.

#### **Article 4. Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Commandes passées, par le biais de la E-Boutique, de Produits livrés et facturés dans les pays figurant dans la liste indiquée à l'article 8 des présentes. Ladite liste étant susceptible d'évoluer, elle est transmise à titre indicatif. Pour toute autre destination, il convient d'adresser un courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 2 des présentes.

**La E-Boutique n'est pas configurée pour permettre les Commandes passées par les clients professionnels et lesdites Commandes n'y sont pas autorisées.**

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur la E-Boutique.

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur sur la E-Boutique au moment de la passation de la Commande. Le Voyage à Nantes se réserve la faculté de modifier, sans préavis et à tout moment les présentes Conditions Générales, les modifications étant alors applicables à toutes Commandes postérieures à ces modifications. Il est ainsi conseillé de lire les présentes Conditions Générales lors de chaque visite de la E-Boutique.

Il est également conseillé de télécharger et/ou d'imprimer les présentes Conditions Générales et d'en conserver une copie. Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du code civil, elles peuvent être conservées par toute personne visitant la E-Boutique, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression.

Toute Commande de Produits par le biais de la E-Boutique implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales. En conséquence, toute Commande passée par le Client ne pourra être définitivement validée qu'après acceptation expresse, sans restrictions ni réserves, des présentes Conditions Générales.

## **Article 5. Modalités de passation de la Commande**

### **5.1- Capacité de passer Commande :**

Est Client, au titre des présentes Conditions Générales, toute personne physique, âgée d'au moins 18 ans, disposant de la capacité juridique de contracter et d'utiliser la E-Boutique conformément aux présentes Conditions Générales. En conséquence, le Client personne physique garantit avoir la pleine capacité juridique pour procéder à la Commande sur la E-Boutique et adhérer aux présentes Conditions Générale.

Toute Commande via la E-Boutique en application des présentes Conditions Générales doit être passée conformément aux modalités indiquées à l'article 5.2 ci-après. Toute Commande par téléphone, par courrier électronique ou par courrier postal sont exclues des présentes Conditions Générales.

La E-Boutique n'est pas configurée pour permettre les Commandes passées par les clients professionnels et lesdites Commandes n'y sont pas autorisées. Pour toute commande, les clients professionnels sont ainsi invités à contacter directement la Librairie - Boutique du Château des ducs de Bretagne aux coordonnées ci-après :

- par courrier postal ou en se rendant au point de vente physique : 4 place Marc Elder– 44000 Nantes ;
- par courrier électronique : librairie,boutique@chateaunantes.fr

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation de la E-Boutique faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris de mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part.

Préalablement à la première Commande, le Client accepte de créer un « *compte client* » personnel sur la E-Boutique en fournissant certaines informations permettant la gestion de la Commande et de la livraison et notamment, ses nom et prénom, son (ses) adresse(s) postale(s), son adresse électronique nécessaire à la confirmation de la Commande, son (ses) numéro(s) de téléphone, dans les conditions précisées à l'article 5.2 des présentes. L'ensemble de ces informations est protégé par un mot de passe personnel saisi par le Client lui-même et modifiable à volonté par lui seul.

Lors de la Commande, le Client est tenu de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par le Client lui-même.

Le Client garantit ainsi la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur la E-Boutique.

Une utilisation frauduleuse de la E-Boutique ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par Le Voyage à Nantes, à tout moment, de permettre au Client d'accéder aux Produits proposés sur la E-Boutique et/ou à des poursuites judiciaires, et entraînera l'annulation automatique de la Commande.

### **5.2- Passation de Commande :**

Le Client peut commander le(s) Produit(s) disponible(s) sur la E-Boutique après avoir accepté les présentes Conditions Générales.

Les Commandes sont passées en langue française et en euros.

Toute Commande pourra être passée par le Client directement sur la E-Boutique.

Pour toute Commande, le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation de la E-Boutique ainsi que les frais de livraison.

Le Client passe sa Commande selon le processus en vigueur sur la E-Boutique. Toutes les étapes nécessaires à la vente y seront précisées.

La procédure de passation des Commandes sur la E-Boutique comporte au minimum les étapes suivantes :

1°- Vous effectuez une recherche ;

2°- Suite à Votre requête, la E-Boutique Vous communique une ou plusieurs offre(s) de Produits ;

3° Vous cliquez sur le ou les Produit(s) de Votre choix. Un descriptif détaillé du Produit sélectionné (dimensions, poids, photographie) et son prix de vente apparaissent ;

4° Vous sélectionnez les différents Produits que Vous souhaitez commander en cliquant sur « Ajouter au panier ».

5° Vous terminez ensuite Vos achats en cliquant sur « Acheter maintenant ».

6° Vous créez un *compte client* dans le cadre d'une première Commande et enregistrez Vos données aux fins de passer commande ou Vous vous connectez via Votre *compte client* existant. Vous saisissez Vos coordonnées complètes, à savoir Vos nom et prénom, adresse postale de livraison et/ou de facturation, téléphone et adresse électronique.

7° Vous indiquez éventuellement le numéro de votre « Pass château ».

8° Vous sélectionnez le mode de livraison parmi ceux précisés à l'article 10 des présentes :

- Par La Poste en Colissimo, à Votre domicile, ou à l'adresse d'un tiers désigné ;
- Retrait au point de vente physique à l'adresse indiquée à l'article 5.1 des présentes.

Le transporteur mentionné ici l'est à titre indicatif. Le Voyage à Nantes se réserve le choix du transporteur.

Il est rappelé que, sur la E-Boutique, sont possibles les Commandes réalisées en vue d'une livraison dans les pays figurant dans la liste indiquée à l'article 8 des présentes. Ladite liste est transmise à titre indicatif, cette liste étant susceptible d'évoluer. Pour toute autre destination, il convient d'adresser un courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 2 des présentes.

9° Vous prenez connaissance des présentes Conditions Générales et en acceptez les termes.

10° Avant la validation définitive de la Commande, les informations quant à la Commande, au mode, au délai de livraison et aux frais correspondants sont affichées. Vous vous assurez que toutes lesdites informations sont conformes à Vos indications (Produits, coordonnées, adresse de livraison, etc.). Vous pouvez encore corriger les erreurs éventuelles. Les informations ne pourront plus être modifiées après validation de la Commande. Le Voyage à Nantes ne saurait en aucun cas être responsable de Vos erreurs de saisie, ni de leurs éventuelles conséquences et notamment des retards ou erreurs de livraison. Dans ce cas, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à Votre charge ;

11° Vous validez définitivement Votre Commande en cliquant sur « Procéder au paiement » ;

12° En cliquant sur le mode de paiement, Vous confirmez Votre Commande et accédez à la plateforme de paiement sécurisée. Vous ne pouvez plus apporter de modifications à Votre Commande ;

13° Vous procédez au paiement selon les modalités définies à l'article 9 ci-après. Dès cet instant, la Commande est enregistrée. Les données enregistrées par Le Voyage à Nantes constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande. En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la Commande est automatiquement annulée.

Le contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de vente ne sera pas considéré comme formé et Le Voyage à Nantes ne sera nullement tenu de réaliser la Commande.

14° Vous recevez alors immédiatement, par courrier électronique, une confirmation de Votre Commande (ci-après désigné par le « Courrier électronique de confirmation de la Commande ») reprenant l'ensemble des données de la Commande et précisant les conditions d'expédition.

### **5.3- Traitement - Modifications de la Commande :**

Tout Client valablement inscrit sur la E-Boutique sera engagé par toute Commande, définitivement validée, ayant nécessité la saisie de son adresse électronique et de son mot de passe personnel, sous réserve du droit de rétractation défini ci-après à l'article 12. En conséquence, toute demande de modification faite par le Client est soumise à l'acceptation écrite du Voyage à Nantes. De sa seule initiative, Le Voyage à Nantes peut apporter au Produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique prévue à l'article R. 212-4 du code de la consommation.

La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client du Courrier électronique de confirmation de la Commande, précisant les conditions d'expédition du (des) Produit(s).

**Le Courrier électronique de confirmation de la Commande constitue pour Vous une preuve de Votre Commande et du paiement effectué. Il Vous appartient de conserver ce document.**

Dans l'hypothèse où Vous ne recevez pas le Courrier électronique de confirmation de la Commande, il Vous incombe de contacter Le Voyage à Nantes dans les meilleurs délais aux coordonnées indiquées à l'article 2 des présentes.

Conformément aux dispositions de l'article L 121-11 du code de la consommation, Le Voyage à Nantes se réserve le droit de refuser toute Commande pour motif légitime, notamment en cas de problèmes de paiement, problèmes de livraison à raison d'informations incomplètes et/ou imprécises fournies par le Client, de Commandes au montant anormalement élevé par rapport aux Commandes habituellement passées par les Clients ou de Commandes passées de mauvaise foi.

Le Voyage à Nantes se réserve le droit de demander au Client un justificatif de domicile (facture EDF, Télécom, etc.), lorsque le montant ou le contenu de la Commande le justifie. Il est rappelé ici que la E-Boutique n'est pas configurée pour permettre les Commandes passées par les clients professionnels. Dans ce cas, le Client en sera informé par courrier électronique dans les meilleurs délais et disposera de la possibilité d'annuler sa Commande.

La Commande vaut acceptation des prix et caractéristiques des Produits présentés sur la E-Boutique.

Vous pourrez consulter l'état de traitement de Votre Commande en consultant Votre *compte client* sur la E-Boutique.

Toutes les mentions figurant sur le Courrier électronique de confirmation de la Commande seront réputées constituer l'accord entier entre Vous et Le Voyage à Nantes. Si Vous ne les avez pas contestées par courrier électronique ou par courrier postal dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Courrier électronique de confirmation de la Commande, elles ne pourront être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de la Commande que Vous avez effectuée.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc.) que Vous communiquez lors de votre Commande sont correctes, et d'informer immédiatement Le Voyage à Nantes aux coordonnées indiquées à l'article 2 des présentes, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de permettre de s'assurer que Vous bénéficierez des Produits que Vous avez commandés.

## **Article 6. Caractéristiques des Produits**

Le Voyage à Nantes décrit sur la E-Boutique les caractéristiques essentielles des Produits proposés à la vente.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles figurent sur la E-Boutique.

Dans l'hypothèse de retrait du commerce d'un Produit par le fournisseur, ledit Produit sera retiré de la E-Boutique dans les plus brefs délais, sans possibilité de réclamation pour le Client.

Pour des raisons techniques, les caractéristiques réelles des Produits peuvent parfois légèrement différer, en termes de couleur notamment, de celles visibles sur les photographies présentées sur la E-Boutique. Pour plus d'information sur les caractéristiques des Produits, le Client peut contacter Le Voyage à Nantes aux coordonnées indiquées à l'article 2 des présentes.

**Le Client est invité à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au Produit ou portée sur le Produit ou son emballage, notamment les informations liées aux éventuelles précautions d'emploi, aux conditions et restrictions d'utilisation, à l'entretien.**

## **Article 7. Disponibilité des Produits**

Les Produits sont proposés à la vente sur des périodes définies et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de tout ou partie des Produits commandés, celle-ci sera indiquée sur les fiches produits, les offres étant valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs.

En cas de Commande d'un Produit indisponible, Le Voyage à Nantes Vous en informera par courrier électronique dès connaissance de cette indisponibilité, et le cas échéant du délai sous lequel le (les) Produit(s) sera(ont) disponible(s).

Vous pourrez annuler totalement ou partiellement Votre Commande ou accepter un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents dans la mesure des possibilités proposées par Le Voyage à Nantes.

**Dans l'éventualité d'une indisponibilité définitive d'un ou plusieurs Produit(s) commandé(s), de Votre refus d'attendre la disponibilité du (des) Produit(s), de Votre refus d'un Produit de remplacement, Votre compte bancaire ne sera débité que du montant des Produits commandés et expédiés, ainsi que du montant des frais de port liés à la livraison.**

**Dans l'hypothèse où Votre compte bancaire aurait préalablement été débité de l'intégralité du montant de la Commande initiale, un remboursement équivalent au montant des Produits non livrés et des frais de port associés serait effectué dans les meilleurs délais.**

## **Article 8. Le prix et la participation aux frais de port**

Les prix de vente affichés sur la E-Boutique s'entendent en euros, toutes taxes comprises (TTC). Tout changement du taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix de vente du (des) Produit(s) commandé(s).

Le prix de vente ne comprend pas les frais de port à la charge du Client, en supplément du prix du Produit affiché sur la E-Boutique.

Le montant des frais de port est calculé en fonction de la nature des Produits commandés, du choix du mode de livraison, du poids du colis et de la zone de livraison.

Sont possibles les Commandes réalisées en vue d'une livraison dans les pays figurant dans la liste ci-dessous. Les frais de livraison varient en fonction de la zone dans laquelle ils se situent :

- Zone 1 : France métropolitaine, Andorre, Monaco ;
- Zone 2 : Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, La Réunion, Mayotte ;
- Zone 3 : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican ;
- Zone 4 : Albanie, Algérie, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Egypte, Fédération de Russie, Géorgie, Grenade, Guernsey, Islande, Jersey, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine, La Nouvelle-Calédonie, La Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, les Terres Australes et Antarctiques Françaises et les îles de Wallis-et-Futuna ;
- Zone 5 : Afghanistan, Afrique du sud, Angola, Anguilla, Antarctique, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Aruba, Australie, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbades, Belize, Bénin, Bermude, Bouthan, Bolivie, Bonaire Saint-Eustache et Saba, Botswana, Brésil, Brunei Darussalam, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Canada, Cap-Vert, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Comores, Congo, Corée (République de), Corée (République démocratique de), Costa-Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Curaçao, Djibouti, Dominique, Emirats Arabes Unis, Equateur, Erythrée, Etats-Unis, Ethiopie, Fiji, Gabon, Gambie, Géorgie du sud et les Îles Sandwich du sud, Ghana, Gibraltar, Groenland, Guam, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Guyana, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Île Bouvet, Île Christmas, Île de Man, Île Maurice, Île Norfolk, Île Åland, Îles Caïmans, Îles Cocos (Keeling), Îles Cook, Îles Farøe, Îles Heard et MacDonal, Îles Malouines, Îles Mariannes du nord, Îles Marshall, Îles Mineures éloignées des Etats-Unis, Îles Salomon, Îles Turques et Caïques, Îles Vierges britanniques, Îles Vierges des Etats-Unis, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Kiribati, Kowet, Laos, Lesotho, Liban, Liberia, Libye, Macau, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives, Mali, Mauritanie, Mexique, Micronésie, Mongolie, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibie, Nauru, Népal, Nicaragua, Niger, Nigéria, Nioué, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palaos, Palestine, Panama, Papouasie Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Pitcairn, Puerto Rico, Qatar, République centrafricaine, République dominicaine, République du Congo, République du Salvador, Rwanda, Sahara Occidental, Sainte Hélène, Sainte Lucie, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent et les Grenadines, Samoa, Samoa américaines, San Marin, Sao Tomé et Príncipe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Sint Maarten (partie néerlandaise), Somalie, Soudan, Soudan du sud, Sri Lanka, Surinam, Svalbard et Île Jan Mayen, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Tchad, Territoire britannique de l'Océan indien, Thaïlande, Timor oriental, Togo, Tokelau, Tonga, Trinité et Tobago, Turkménistan, Tuvalu, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

Ladite liste est transmise à titre indicatif, cette liste étant susceptible d'évoluer.

Pour toute autre destination que celles susmentionnées, il convient d'adresser un courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 2 des présentes.

Le montant des frais de port est précisé dans le Panier du Client consultable avant la validation définitive de la Commande et rappelé dans le Courrier électronique de confirmation de la Commande.

Les frais de livraison sont offerts par Le Voyage à Nantes à partir de 50 € d'achat de Produits et pour les envois en France métropolitaine et dans les DOM-TOM uniquement.

Toute Commande sera facturée toutes taxes comprises (TTC). Toutefois, pour une livraison hors territoire de l'Union Européenne, Vous devrez en sus acquitter les droits de douanes et autres taxes dues au titre de l'importation de produits sur le territoire de livraison. Dans tous les cas, le paiement de ces droits et de ces taxes relève de Votre responsabilité et restera entièrement à Votre charge. Le Voyage à Nantes ne contrôle pas ces frais et n'a aucun moyen de les prévoir. Les politiques douanières varient considérablement d'un pays à l'autre. En conséquence, Vous êtes invité à Vous renseigner auprès des autorités compétentes de Votre pays. Vous devez également vérifier les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits commandés dans le pays de destination.

Le Voyage à Nantes se réserve le droit de modifier les prix des Produits à tout moment. En cas de hausse de prix postérieure à la Commande, les Produits Vous seront facturés sur la base des prix en vigueur au moment de la validation de la Commande.

Des réductions pourront ponctuellement être proposées aux clients sur certains Produits et pendant certaines périodes. Ces réductions seront librement déterminées par Le Voyage à Nantes. Autrement dit, Le Voyage à Nantes n'est pas tenu de proposer des produits à prix réduits.

Le cas échéant, Vous pourrez être informés desdites réductions en Vous rendant sur la E-Boutique, ou sur Votre *compte client*, ou encore par courrier électronique (si Vous avez choisi de recevoir des envois émanant du Voyage à Nantes conformément à l'article 17 des présentes Conditions Générales). Les modalités d'application des éventuelles réductions seront par ailleurs précisées dans le descriptif détaillé du(des) Produit(s) concerné(s) dans les conditions prévues à l'article 5.2.3° des présentes Conditions Générales.

**Le coût global de la Commande (hors droit de douanes éventuels susvisés), frais de port compris, Vous sera communiqué lors de Votre connexion à la E-Boutique avant que Vous ne procédiez à la validation définitive de Votre Commande. Ce coût est également précisé dans le Courrier électronique de confirmation de la Commande et dans la facture électronique téléchargeable une fois le paiement effectué à partir de Votre *compte client*.**

## **Article 9. Le paiement des Commandes**

Le paiement de l'intégralité du Panier se fait en une seule fois, quels que soient les Produits y figurant. **En cliquant sur « Procéder au paiement », Vous validez définitivement Votre Commande et Vous engagez à en acquitter le prix. En cliquant sur le mode de paiement, Vous accédez à la plateforme de paiement sécurisée pour procéder au paiement en ligne.**

Les Produits et participations aux frais de préparation logistique et de livraison sont payables à la Commande, par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Eurocard, Mastercard, American Express acceptées en France).

### **9.1- Modalités de Paiement - Sécurité des Transactions :**

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées sur la E-Boutique et de lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec la Commande du Client sont analysées automatiquement par la société Ingenico afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

Pour s'assurer que le Client est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée, Le Voyage à Nantes est susceptible de demander au Client, par courrier électronique, de justifier de son identité et de son domicile, ceci dans le but de protéger le Client de transactions frauduleuses.

Sans préjudice pour le Client d'exercer son droit de rétractation ou d'annulation de la Commande dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales, l'ordre de paiement effectué par carte bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client sera débité au moment de la finalisation de la procédure de paiement.

Le Client garantit au Voyage à Nantes qu'il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la Commande et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa Commande.

La Société Ingenico est le destinataire pour le compte du Voyage à Nantes des données en rapport avec la Commande. La non-transmission des données en rapport avec la Commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

Par ailleurs, Le Voyage à Nantes utilise les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments de la société Ingenico. Lors de la transaction de règlement par carte bancaire, le Client sera directement et automatiquement connecté au serveur de la société Ingenico. Les données bancaires du Client, protégées par cryptage SSL (Secure Socket Layer), ne transiteront pas, et ne seront donc pas conservées par les systèmes informatiques du Voyage à Nantes.

Lors du traitement de l'opération de paiement par les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments, l'établissement bancaire du Client vérifie l'identité du porteur de la carte bancaire avant de valider la transaction. Ce service est proposé au Client par son établissement de crédit. Le procédé d'authentification à suivre est propre à chaque banque (date de naissance, code reçu par sms, par courrier électronique, etc.), aussi le Client est invité à vérifier au préalable, le fonctionnement de sa carte bancaire avec ce système en prenant conseil auprès de son établissement bancaire. En cas d'impossibilité de valider le procédé d'authentification ou de trois (3) échecs d'authentification, le système redirigera le Client

vers un autre moyen de règlement.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la Commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sur la E-Boutique sera annulé.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la Commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par la société Ingenico.

**Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation des données, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles comme prévu à l'article 17 ci-après.**

## **9.2. Facturation - Retard de paiement :**

**Une facturation détaillée est adressée dans le colis qui Vous est expédié et est téléchargeable sur Votre *compte client*.**

Après avoir réglé Votre Commande, la facture électronique et le détail de Vos Commandes Vous est à tout moment accessible lorsque Vous vous connectez à Votre *compte client*, dans la rubrique « Suivi de vos commandes », ainsi qu'à partir du lien figurant dans le Courrier électronique de confirmation de la Commande. Vous pouvez ainsi télécharger ladite facture électronique pour impression.

Dans l'hypothèse où le règlement du paiement n'aurait pas eu lieu avant la livraison du (des) Produit(s), ou en cas de retard de paiement, Le Voyage à Nantes sera en droit de facturer des pénalités de retard sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le taux de ces pénalités est égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. L'acceptation du colis entraîne automatiquement, en cas de retard de paiement, outre l'application de pénalités de retard, la facturation des frais administratifs occasionnés par le recouvrement tardif de la facture qui peuvent s'élever à 60 euros hors taxes (HT).

En cas de retard de paiement, la facturation des pénalités de retard et des frais administratifs occasionnés n'exclue pas la possibilité pour Le Voyage à Nantes de demander des dommages et intérêts complémentaires. Enfin, le Client, quel qu'il soit, ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation. En cas de recours par la voie contentieuse, Le Voyage à Nantes sera en droit de réclamer le remboursement au Client des frais liés à la poursuite.

## **Article 10. La livraison**

### **10.1- Modalités de Livraison :**

Le Client est informé de l'expédition de sa Commande par un courrier électronique envoyé par le transporteur contenant un lien de suivi de livraison.

Le Client sera livré ou invité à retirer son colis à l'adresse de livraison (qui ne peut être que l'adresse de son domicile permanent ou l'adresse d'un tiers désigné, personne physique ou morale) et selon le mode de livraison indiqués par lui lors de la saisie de sa Commande. Le Client s'engage à réceptionner le (les) Produit(s) commandé(s) à l'adresse de livraison figurant sur le Courrier électronique de confirmation de la Commande.

Toutefois, Le Voyage à Nantes se réserve la possibilité de refuser la livraison dans certains lieux publics dans le cas où la sécurité de livraison n'est pas assurée (hôtels, écoles, bars restaurants, etc.). En effet, il est impossible de garantir la livraison en mains propres au destinataire du colis dans ces lieux.

La livraison est effectuée par La Poste en Colissimo (sans signature pour les livraisons en France Métropolitaine, et avec signature pour les livraisons hors France métropolitaine) à l'adresse du domicile du Client, ou à l'adresse d'un tiers désigné, personne physique ou morale.

Le transporteur mentionné ici l'est à titre indicatif. Le Voyage à Nantes se réserve le choix du transporteur.

La livraison ne peut intervenir qu'une fois la Commande validée et le paiement effectué dans son intégralité.

Il appartient au Client de prendre toute mesure afin que la Commande puisse être réceptionnée. En cas de Commande présentant une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, Le Voyage à Nantes ou le transporteur dispose de la possibilité de prendre contact avec la personne devant réceptionner la Commande.

Le transporteur procédera à la livraison de la Commande au Client lui-même ou au tiers désigné, personne physique, ou à toute personne habilitée, présentant l'autorité pour accepter la livraison de la Commande au nom du destinataire (personne se trouvant à la même adresse que le Client ou que le tiers désigné).

Lors de la livraison, il pourra être exigé du Client ou du destinataire la fourniture de pièce(s) d'identité et/ou de tout autre justificatif nécessaire à l'identification du Client (justificatif(s) de domicile, etc.) et, le cas échéant, de la personne indiquée pour la livraison.

En cas de refus de communication des pièces demandées ou dans l'hypothèse où celles-ci ne correspondraient pas aux renseignements communiqués par le Client, Le Voyage à Nantes se réserve la possibilité d'annuler la vente et de ne pas livrer le colis. Dans ce cas, et, sauf mauvaise foi avérée, Le Voyage à Nantes remboursera au Client le prix du (des) Produit(s), à l'exception des frais de livraison, par crédit du compte bancaire ayant été débité.

Les frais de port seront à la charge du Client aux conditions définies à l'article 8 des présentes.

**En cas de livraison au domicile du Client ou à l'adresse d'un tiers désigné**, lors de la présentation du (des) colis par le transporteur, il convient au Client ou à son représentant désigné d'être présent pour permettre une livraison dans les meilleures conditions possibles. Le transport n'inclut pas la livraison aux étages qui reste à l'approbation du livreur.

En cas d'échec de la première tentative de livraison, le Client devra suivre la procédure indiquée par le transporteur pour retirer son (ses) colis par ses propres moyens et à ses frais. Le délai de conservation du (des) colis par le transporteur sera indiqué par ce dernier au moyen d'un avis de passage laissé dans la boîte aux lettres de l'adresse de livraison.

Passé ce délai et en cas de retour du (des) colis par le transporteur au Voyage à Nantes, ce dernier sera en droit d'annuler la Commande du fait du Client. Le(s) Produit(s) commandé(s), non livré(s) et non retiré(s) fera(ont) l'objet d'un retour pour défaut de livraison imputable au Client.

Dans cette hypothèse de défaut de livraison ou de retrait imputable au Client, il est précisé que :

- les éventuels coûts supplémentaires liés à l'échec de la livraison du fait du Client pourront être mis à la charge de ce dernier à savoir :
  - les éventuels frais de retour du (des) Produit(s) non livré(s) chez le transporteur équivalant au même prix payé des frais de port sur la Commande expédiée ;
  - le cas échéant, un coût de traitement du retour chez Le Voyage à Nantes.
- la re-livraison des Produits au Client pourra être effectuée par Le Voyage à Nantes qu'après prise en charge par le Client de la totalité des frais de réexpédition.

En l'absence de re-livraison du (des) Produit(s), et sauf mauvaise foi avérée, Le Voyage à Nantes remboursera au Client le prix du (des) Produit(s), déduction faite des frais susvisés liés à l'échec de la livraison (sauf mise en œuvre du droit de rétractation par le Client).

## **10.2- Délais de livraison :**

10.2.1 Les délais de livraison s'entendent en jours ouvrés, dont l'envoi du Courrier électronique de confirmation de la Commande constitue le point de départ. Ils correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la Commande sur le territoire concerné.

Il s'agit d'estimations, ne pouvant être garantis. Les délais de livraison indiqués sur la E-Boutique le sont à titre indicatif. Le délai varie en fonction de la disponibilité du (des) Produit(s), des caractéristiques du (des) Produit(s), du mode de livraison, de la date d'expédition de la Commande, de la zone géographique ainsi que du transporteur. Il est notamment rappelé ici que Le Voyage à Nantes se réserve le choix du transporteur.

Par ailleurs, lorsque le Client commande plusieurs Produits au sein d'une même Commande, lesdits Produits peuvent avoir des délais de livraison différents.

### **10.2.2 Délais de traitement de Commande :**

Lorsque le Produit commandé est disponible en stock, le délai de traitement d'une Commande (validation, paiement, préparation et expédition) est d'environ quatre (4) jours ouvrés.

Tous les colis font l'objet d'une livraison « standard », sans signature.

### **10.2.3 Délais d'expédition :**

Une fois la Commande expédiée, le délai d'acheminement varie selon les zones telles que définies à l'article 8 :

- Zone 1 : 6 jours ;
- Zone 2 : 11 jours ;
- Zone 3 : 9 jours ;
- Zone 4 : 15 jours ;
- Zone 5 : 15 jours.

**Sauf stipulations particulières fixées lors de la Commande et acceptées par le Client lors de la validation de la Commande, les Produits sont livrés au client dans les délais susvisés nécessaires au traitement et à l'expédition de la Commande.**



En cas de retard de livraison, le Client pourra demander la résolution de la vente dans les conditions prévues par les articles L. 216-1 à L. 216-3 du code de la consommation.

Dans l'éventualité où le retard de livraison serait imputable au Client, notamment dans le cas où le Client ne serait pas disponible pour réceptionner sa livraison, les dispositions des articles L. 216-1 à L. 216-3 du code de la consommation ne seront pas applicables.

### **10.3- Réception de la Commande - Transfert des risques :**

Le transfert des risques interviendra à la livraison, au moment de la remise du (des) Produit(s) au Client qui assumera seul, après cette remise, tous les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) du (des) Produit(s) livré(s).

Lors de la livraison de la Commande, le Client ou le tiers désigné ou habilité, est tenu de vérifier et de contrôler avec précision l'état du (des) Produit(s) livré(s) et la conformité du (des) Produit(s) livré(s) à la Commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis apparaît abîmé ou endommagé, le Client ou le destinataire du (des) Produit(s) procédera à son (leur) ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état du (des) Produit(s).

En cas de non-conformité du (des) Produit(s) à la Commande constatée lors de la livraison (Produit(s) manquant(s), abîmé(s) ou cassé(s) notamment), et afin de permettre le traitement de la réclamation du Client dans les meilleurs délais et conditions, le Client devra refuser la réception du (des) Produit(s) et émettre toutes les réserves détaillées utiles sur le récépissé de livraison.

Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à l'endommagement lors de la livraison d'un Produit, devra, pour être valable vis-à-vis du transporteur, être adressée sous 48 heures à compter de la réception du (des) Produit(s), par courrier électronique ou courrier postal adressé au Service Client de la E-Boutique dont les coordonnées sont indiquées à l'article 2 des présentes.

Le Client pourra solliciter une nouvelle livraison ou l'annulation de sa Commande auprès du Voyage à Nantes.

Pour toute demande de retour d'un Produit dans le cadre de la garantie légale et/ou des garanties contractuelles, le Client devra impérativement contacter Le Voyage à Nantes par l'intermédiaire de la E-Boutique (*compte client*) ou par courrier électronique ou par courrier postal au Service Client de la E-Boutique dont les coordonnées figurent à l'article 2 des présentes. Le Voyage à Nantes déterminera ensuite, au regard des éléments de preuve de l'état du (des) Produit(s) présentés par le Client, du remboursement du (des) Produit(s) ou de l'envoi d'un (de) nouveau(x) Produit(s) à ses frais.

**Dans les cas de demande de remboursement du prix du Produit, celui-ci ne pourra intervenir qu'après expertise du Produit et accord écrit du Voyage à Nantes, dans un délai de 30 (trente) jours suivant réception du Produit.**

### **Article 11. Réserve de propriété**

Le(s) Produit(s) commandé(s) demeure(nt) la propriété du Voyage à Nantes jusqu'au paiement complet du prix par le Client et l'encaissement effectif de l'intégralité du règlement. En cas de livraison ou de retrait avant complet paiement du prix, le Client s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée et au regard des risques qui lui sont transférés à la livraison, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation du (des) Produit(s).

### **Article 12. Le droit de rétractation**

#### **12.1- Application du droit de rétractation :**

Le délai du droit de rétractation légal est de quatorze (14) jours à compter de la réception du (des) Produit(s) :

- par le Client ou par le tiers désigné à domicile;
- par le point de vente physique.

Ce délai s'applique conformément aux articles L 221-18 et suivants du code de la consommation, sauf exceptions et limitations exposées ci-après.

Le droit de rétractation peut être exercé par le Client consommateur par toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter ou par l'envoi au Voyage à Nantes du formulaire de rétractation dûment rempli disponible et téléchargeable à l'adresse : <https://www.nantes-tourisme.com/pdf/formulaire-retractation-cdb.docx>

Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou sur un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier Produit ou lot ou pièce.

La preuve de l'exercice effectif du droit de rétractation pèse sur le Client.

Vous devez renvoyer le (les) Produit(s), par Vos propres moyens sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la communication de Votre décision de se rétracter.

Retournant le (les) Produits dans ce délai, au moyen de la déclaration ou du formulaire susmentionnés au présent article, Vous disposez du droit au remboursement du prix du (des) Produit(s) commandé(s) et au remboursement des frais de livraison aller sur la base du coût d'une livraison standard. En tout état de cause, et quel que soit le moyen employé pour retourner le (les) Produit(s), les frais de retour resteront à Votre charge.

**Le remboursement du (des) Produit(s) retourné(s) au prix facturé, y compris les frais de livraison aller, s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui ayant servi au paiement, dans les quatorze (14) jours suivant la réception de l'information de Votre décision de se rétracter, Le Voyage à Nantes se réservant la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la récupération du (des) Produit(s) ou de la preuve d'expédition de ce(s) Produit(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.**

En cas d'usage du droit de rétractation pour une partie seulement de la Commande, seul le prix facturé pour le (les) Produit(s) retourné(s) sera remboursé.

Les frais de retour resteront à Votre charge sauf hypothèses de défectuosité ou de non-conformité avérée du (des) Produit(s).

En cas de rétractation partielle de la Commande, si Vous aviez bénéficié, lors de la Commande initiale, de la gratuité de la livraison du fait du dépassement d'un certain montant de Commande (cf. article 8 des présentes), Vous pourrez vous voir refacturer les frais de livraison correspondant à sa Commande effective, si cette dernière passait sous le seuil de gratuité de livraison.

Attention, les lots ou packs de Produits ne peuvent faire l'objet d'une rétractation partielle sur leur contenu. Un lot ou un pack est considéré comme un seul Produit et ne peut faire l'objet du droit de rétractation que dans son ensemble.

### **12.2- Absence du droit de rétractation :**

Le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les contrats énumérés à l'article L. 221-28 du code de la consommation, et notamment aux contrats :

- de fourniture de Produits confectionnés selon Vos spécifications ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de Produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmiser rapidement (Produits consommables, livres, catalogues, etc.) ;
- de fourniture de Produits que Vous avez descellés après la livraison et de Produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques dans le cas où vous les avez descellés après livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications).

### **12.3- Modalités de retour :**

Si Vous utilisez Votre droit de rétractation, le retour du Produit doit s'effectuer dans son emballage d'origine non descellé et être accompagné de tous les accessoires et notices éventuels. Le Produit retourné doit en outre être en parfait état et ne doit en aucun cas avoir été utilisé.

Tout retour de Produit(s), incomplet(s), abîmé(s), endommagé(s), utilisé(s) ou sali(s), autorisera Le Voyage à Nantes à Vous solliciter pour la réparation de son entier préjudice.

Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciation du (des) Produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce(s) Produit(s). Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du (des) Produit(s), Vous pouvez uniquement le(s) manipuler et le(s) inspecter avec toute la précaution nécessaire.

Le retour doit s'effectuer selon la procédure suivante : Vous émettez une **demande de retour auprès du Service Client de la E-Boutique dont les coordonnées figurent à l'article 2 des présentes** par courrier électronique ou par tout autre moyen lui procurant un accusé de réception. Le Service Client Vous adresse un formulaire de rétractation par courrier électronique et Vous retournez le (les) Produit(s) par Vos propres moyens – en ayant préalablement rempli le formulaire – à l'adresse postale indiquée à l'article 2 des présentes.

Il est rappelé que, dans ce cas, **le retour sera effectué à Vos risques et périls**. Le transfert des risques sera opéré lors de la réception du (des) Produit(s) dans les entrepôts du Voyage à Nantes après vérification de son (leur) état.

**Les frais de retour demeurent à Votre charge.**

En fonction du mode de transport choisi, Vous êtes responsable des modes d'emballage et de conditionnement du (des) Produit(s) de sorte que celui(ceux)-ci puisse(nt) voyager sans risque de dégradation.

### **Article 13. Garanties**

Vous devez Vous assurez que le (les) Produit(s) qui Vous a (ont) été livré(s) correspond(ent) à Votre Commande. Dans l'hypothèse où le (les) Produit(s) livré(s) ne serai(en)t pas conformes à Votre Commande, Vous devrez en informer le Service Client de la E-Boutique et retourner le (les) Produit(s) en cause dans les conditions énoncées à l'article 10.3 des présentes.

#### **13.1 - Garanties légales du Client :**

Tous les Produits présentés sur la E-Boutique sont soumis aux conditions de garanties légales résultant des articles L. 217-4 à L. 217-17 du code de la consommation ou des articles 1641 à 1649 du code civil, à savoir notamment :

- Article L217-4 du code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

- Article L217-5 du code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

##### **1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :**

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

##### **2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »**

- Article L217-12 du code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

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

- Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

La réparation des conséquences du défaut / vice caché, lorsqu'il aura été prouvé, comporte, au choix du Client, sauf si ce souhait entraîne un coût manifestement disproportionné par rapport à l'autre modalité :

- soit la réparation du Produit ;
- soit son remplacement ou encore, son remboursement.

Dans le cas d'une demande de remboursement le Client sera remboursé après expertise du Produit et dans un délai de trente (30) jours après réception de celui-ci par Le Voyage à Nantes.

#### **13.2 - Garantie Contractuelle :**

Dans l'hypothèse où le Produit serait couvert par une garantie contractuelle spécifique précisée lors de la Commande, conformément à l'article L. 217-16 du code de la consommation, toute période d'immobilisation d'au moins sept (7) jours due à la réparation du Produit couvert par la garantie s'ajoute à la durée de la garantie consentie initialement.

**La garantie contractuelle ne couvre pas les dommages résultant d'accidents, de mauvaise utilisation ou de montage, de négligence ou de modification notable de l'aspect (notamment, tout Produit retourné avec l'étiquette du numéro de série absente ou arrachée pourra être placé hors garantie).** Tout Produit présentant des traces de choc, d'utilisations manifestes même légères perdra tout droit à la garantie. Ces opérations engagent la seule responsabilité de l'utilisateur et peuvent engendrer des risques pour la sécurité des biens et des personnes.

La garantie contractuelle n'est applicable qu'en cas de règlement complet de la Commande.

La garantie contractuelle est une garantie complémentaire aux garanties légales susvisées.

En conséquence, les dispositions applicables à la garantie contractuelle ne privent pas le Client de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à garantir le consommateur contre toutes les conséquences des vices cachés et défauts de conformité du (des) Produit(s) vendu(s).

### **13.3- Modalités de mise en œuvre des garanties :**

Pour toute demande de retour d'un Produit dans le cadre de la garantie légale et/ou des garanties contractuelles, Vous devrez impérativement :

- contacter Le Voyage à Nantes par l'intermédiaire de la E-Boutique (*compte client*) ou par courrier électronique ou par courrier postal au Services Client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 2 des présentes. Le Voyage à Nantes déterminera ensuite la prise en charge ou non au titre de la garantie et Vous transmettra les modalités de traitement de celle-ci ;
- retourner, après accord écrit du Voyage à Nantes et obtention d'un bon de retour, le Produit dans son emballage d'origine ou dans un emballage permettant une protection maximum du (des) Produit(s) (carton, palette, etc.). Vous devrez Vous affranchir de la récupération voire de l'achat d'un contenant conforme. Le Voyage à Nantes ne saurait être tenu de Vous fournir cet emballage ou d'en régler l'achat.

**Dans les cas de demande de remboursement du prix du Produit, celui-ci ne pourra intervenir qu'après expertise du Produit et accord écrit du Voyage à Nantes, dans un délai de 30 (trente) jours suivant réception du Produit.**

Si Vous l'estimez nécessaire, Vous pourrez solliciter une médiation préalable auprès du Voyage à Nantes.

Le(s) Produit(s) retourné(s) par transporteur sans protection physique ou mal protégé(s) ne pourra(ont) pas bénéficier de la garantie, au même titre que le(s) Produit(s) endommagé(s), usé(s) ou sali(s). Vous devez veiller à protéger et assurer le (les) Produit(s) retourné(s) lors de son (leur) transport.

Il Vous appartient de conserver les emballages et accessoires fournis avec le (les) Produit(s) ainsi que les éventuelles étiquettes apposées sur le(s) Produit(s) ou ses emballages, et qui sont nécessaires pour bénéficier de la garantie offerte.

### **Article 14. Propriété intellectuelle**

Le Voyage à Nantes est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la E-Boutique qui lui appartiennent ou détient les droits d'usage y afférents.

L'accès à la E-Boutique ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs à ladite E-Boutique, qui restent la propriété exclusive du Voyage à Nantes.

Tous les éléments accessibles sur la E-Boutique, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, documents visuels ou sonores, programmes, logiciels, base de données, données, et autres technologies et développements sous-jacents, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que Le Voyage à Nantes détient.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de la E-Boutique sans l'autorisation écrite préalable du Voyage à Nantes. Vous êtes informés que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le *scraping* ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément de la E-Boutique, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par Le Voyage à Nantes, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie de la E-Boutique, pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle de la E-Boutique à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie de la E-Boutique est interdite sans autorisation préalable et écrite du Voyage à Nantes, cet accord ne constituant en aucun cas une convention implicite d'affiliation.

### **Article 15. Responsabilité - Force Majeure**

La responsabilité du Voyage à Nantes ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit aux faits imputables au Client, soit aux faits insurmontables et imprévisibles d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité du Voyage à Nantes ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure.

Le Voyage à Nantes ne peut en aucun cas être responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à entraver, à retarder ou à empêcher la prise de Commande en ligne.

Sauf dispositions législatives particulières contraires :

- Le Voyage à Nantes n'a vis-à-vis de son Client qu'une obligation de moyen et notamment en ce qui concerne l'accès aux différentes pages de la E-Boutique, le processus de Commande, la livraison ou de tous services postérieurs à la livraison. Le Voyage à Nantes ne garantit pas que la E-Boutique sera exempte d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que la E-Boutique fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'elle est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés. Le Voyage à Nantes n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers. Le Voyage à Nantes attire Votre attention sur les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. A cet égard, Vous êtes tenus de vérifier que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement ;
- La responsabilité du Voyage à Nantes ne pourra être engagée pour quelque dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité, etc.) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser la E-Boutique ;
- La responsabilité du Voyage à Nantes ne pourra être engagée pour quelque dommage immatériel ou corporel qui pourrait résulter d'une mauvaise utilisation des Produits commercialisés sur la E-Boutique.

Le Voyage à Nantes, propriétaire de la E-Boutique, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France. La responsabilité du Voyage à Nantes ne peut en aucun cas être engagée du fait de la non-conformité du Produit à une législation étrangère en cas de livraison dans un pays autre que la France.

Le Voyage à Nantes n'est pas responsable des pertes commerciales (y compris les pertes de profits, de revenus, de contrats, d'économies anticipées, de données, de Produits ou de dépenses gaspillées) qui pourraient résulter de l'utilisation de la E-Boutique.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et notamment la guerre, l'insurrection, les actes de terrorisme, l'embargo, des conditions climatiques imprévisibles et disproportionnées, etc.

Il y a force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil, lorsqu'un événement échappant au contrôle d'une des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat de vente et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par ladite Partie.

En tout état de cause, l'inexécution totale ou partielle des Prestations, du fait d'un cas de force majeure, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt.

#### **Article 16. Preuve - Conservation - Archivage**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Voyage à Nantes, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Le Voyage à Nantes constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par Le Voyage à Nantes dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

L'archivage des Commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fiable, conformément à l'article 1379 du code civil.

Par ailleurs, pour satisfaire aux obligations fiscales et légales, une copie papier et informatique de chaque facture sera conservée dix (10) ans par Le Voyage à Nantes.

#### **Article 17. Protection des données personnelles (CNIL)**

Dans le cadre de la vente des Produits sur la E-Boutique, Le Voyage à Nantes est amené à recueillir des données personnelles Vous concernant (notamment nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, courrier électronique,

etc.). Les données personnelles ainsi collectées sont traitées par Le Voyage à Nantes, en tant que responsable de traitement, ou toute société à laquelle il aurait sous-traité la collecte desdites données.

Les informations que Vous communiquez à l'occasion de Votre Commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs du (des) Produit(s) que Vous avez commandé(s). Ces informations seront considérées par Le Voyage à Nantes et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes du Voyage à Nantes et lesdits fournisseurs pour le traitement de Votre Commande (gestion, suivi et livraison). Vos données seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux Clients (notamment à travers l'envoi de newsletters). Dans cette hypothèse, lors de la création de Votre *compte client*, Vous pourrez ainsi choisir de recevoir ou non des envois émanant du Voyage à Nantes et/ou des fournisseurs du (des) Produit(s) commandé(s).

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles, Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données Vous concernant ainsi que définir le sort de Vos données en adressant un courrier électronique de demande, à l'adresse suivante : [mesdonnees@lvan.fr](mailto:mesdonnees@lvan.fr) ou en adressant un courrier postal signé à l'adresse suivante : Le Voyage à Nantes, 1-3 rue Crucy, BP 92211, 44022 Nantes Cedex 1, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Il est également possible d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

#### **Article 18. Divers**

Les présentes Conditions Générales constituent le socle de la négociation commerciale. Elles prévalent sur les conditions d'achat ou conditions particulières non expressément agréées par Le Voyage à Nantes. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc, inopposable au Voyage à Nantes, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que Le Voyage à Nantes ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

Dans le cas où l'une des stipulations des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations, sauf si la stipulation déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

#### **Article 19. Droit applicable et compétences**

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il Vous appartient, en tant que Client étranger, de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du Produit que Vous envisagez de commander. Le Voyage à Nantes ne saurait être engagé en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger.

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes.

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE AND USE**  
**Online store of Château des ducs de Bretagne**  
**SPL Le Voyage à Nantes**

*The general terms and conditions of sale and use of the Château des ducs de Bretagne's online store are being translated.*

*Meanwhile we invite you to consult the French version.*

*We apologize for any inconvenience this may cause.*