

18 novembre 2021

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES « BOX MYPROVENCE »

□ PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations de PROVENCE TOURISME et des Clients (ensemble « les Parties », individuellement « la Partie ») aux différents contrats proposés sur le Site <https://www.myprovence.fr/>.

Lors de la validation de sa commande sur le Site myprovence.fr, le Client est amené à accepter les présentes Conditions Générales de vente et déclare les avoir lues, comprises et acceptées sans réserve et dans leur intégralité.

Les Conditions Générales de Vente ne sont valables qu'en langue française.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables dans leurs termes au jour de la souscription selon leur rédaction sur le Site. Elles pourront cependant faire l'objet de modifications.

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Provence Tourisme est une association loi 1901, Agence de Réservation et de développement Touristique qui a pour mission la promotion du tourisme et la mise en œuvre de la politique touristique dans le département des Bouches-du-Rhône.

Provence Tourisme a en charge l'organisation de « Marseille Provence Gastronomie » (MPG). MPG est un ensemble de manifestations grand public qui se dérouleront tout au long de l'année avec pour objectif la mise en valeur de la gastronomie de notre territoire.

Certains évènements MPG se traduisent par la vente à distance aux consommateurs des produits de notre terroir (les Bouches-du-Rhône), tel est le cas des produits composant la « Box MyProvence ».

La « Box MyProvence » est vendue par Provence Tourisme à compter de novembre 2021.

La vente des box est effectuée uniquement à partir du site myprovence.fr, propriété de l'Association **Provence Tourisme**, Agence de Réservation et de Développement Touristique immatriculée sous le numéro 782 815 666, située 13 rue Roux de Brignoles 13006 MARSEILLE Représentée es-qualité par, Madame Danielle MILON, Présidente.

Pour contacter **Provence Tourisme**, vous pouvez

- adresser un courriel à l'adresse suivante : serviceclients@myprovence.fr
- adresser un courrier par voie postale au 13 rue Roux de Brignoles 13006 MARSEILLE

CAPACITE JURIDIQUE

Les Clients de la Box My Provence déclarent être majeurs et pleinement capable de contracter.

PRESENTATION DU CONCEPT DES BOX MYPROVENCE

PROVENCE TOURISME est le créateur des « **Box MyProvence** ».

Le projet « **Box myProvence** » s'inscrit dans le cadre du plan de relance tourisme avec pour objectif premier le soutien aux professionnels et la mise en valeur de la gastronomie de notre territoire.

La « **Box MyProvence** » est une sélection de six (6) produits d'exception de notre terroir contenus dans une box.

PROVENCE TOURISME s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des « **Box MyProvence** » en annexe des conditions générales de vente et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable notamment en matière d'allergie alimentaire.

Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les « **Box MyProvence** » vendues par PROVENCE TOURISME sont neuves et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

ZONE GEOGRAPHIQUE

Les produits et services sont proposés uniquement en France métropolitaine et en Corse.

ACCES AU SERVICE

Les services du Site myprovence.fr sont normalement accessibles aux Clients 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, toute l'année sauf en cas d'interruption, notamment pour des besoins de maintenance ou de force majeure.

Provence Tourisme ne pourra être tenue responsable de tout préjudice quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site liée aux cas précités.

MODALITES D'ACHAT DE LA BOX MYPROVENCE

Description des modalités d'achat de la box/ description du processus des commandes de box par l'acquéreur :

- Le Client accède à la page d'achat des box depuis le site myprovence.fr. Depuis la page Box le client clique sur « acheter » afin de procéder à la commande.
 - o Une fenêtre pop-up d'achat apparaît,
 - o Le client doit renseigner son adresse email puis sélectionner le mode de livraison souhaité.

Deux modes de livraison sont possibles :

- En point relais Mondial Relay
- En « click and collect », Cours Saint Louis, 13001 Marseille

En cas de livraison en point relais, l'acheteur doit sélectionner le point relais Mondial Relay où il souhaite récupérer sa box.

Chaque commande est limitée à une box par acheteur. Le prix de la box est indiqué à nouveau au moment de la sélection des box.

- Puis il clique sur « Continuez vers le paiement »,
- La page paiement apparaît,

- Le client doit renseigner les informations relatives à son moyen de paiement puis remplir les champs « adresse de facturation »,
- Ensuite, il doit cliquer sur « Payer maintenant »,
- Après validation des processus de paiement, la confirmation d'achat apparaît sur l'écran. Le Client reçoit également une confirmation sur l'adresse mail renseignée en début de process. La facture est jointe à l'email de confirmation d'achat.
- Le client est informé par email lorsque sa commande est arrivée en point relais Mondial Relay par email.

Dans le cas du « click and collect », les commandes passées après 15h pourront être récupérées à partir du lendemain 10h du mardi au samedi, hors jours fériés. Le client reçoit un email lui indiquant que sa commande est prête et qu'il peut venir l'a récupérer.

MODALITES DE PAIEMENT DE LA BOX MYPROVENCE

Toutes les commandes sont payables en euros (€)

Le paiement des achats s'effectue au moyen d'une carte de paiement bancaire (Maestro, carte bleue, Visa, Mastercard, american express, google pay et Apple pay)

Le Client garantit à Provence Tourisme qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa commande et que ses moyens de paiement donnent légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande sur le Site.

Provence Tourisme ne pourra être tenu pour responsable de tout usage frauduleux du moyen de paiement utilisé hors cas de négligence ou faute manifeste de Provence Tourisme ayant contribué à permettre cet usage frauduleux.

Provence Tourisme se réserve le droit d'annuler toute commande et/ou tout achat et/ou toute livraison, quelle que soit leur nature et quel que soit leur niveau d'exécution, en cas de non-paiement total ou partiel de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement.

Tout paiement sera traité par une procédure sécurisée de cryptage des données afin qu'aucune information transmise par le Client ne soit interceptée par des tiers.

TARIF DE LA BOX MYPROVENCE

Le tarif de la box est celui présenté sur le Site myprovence.fr, en euros (€) toutes taxes comprises. Il tient compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Le tarif peut être modifié. Le cas échéant, les modifications ne valent que pour les commandes liées à de nouvelles commandes.

Le montant des frais de livraison sont précisés au Client lors de la validation définitive de sa commande

Le Client recevra un e-mail de confirmation du paiement à l'issu de la validation de la commande, quel que soit le mode de livraison sélectionné.

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques conservés par Provence Tourisme et admet que ces éléments reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite en vertu des articles 1174, 1176 et 1366 du Code civil.

LIVRAISON DE LA BOX MYPROVENCE

Zone de livraison

L'envoi des Boxs s'effectue uniquement dans la zone géographique déterminée à l'article « zone géographique » des présentes Conditions Générales de Vente, c'est-à-dire la France métropolitaine et la Corse.

Modalités de livraison

Les Boxs seront livrées aux Clients à l'adresse renseignée dans le formulaire rempli par le Client lors de sa commande.

Modes de livraison

Le mode de livraison est choisi par le Client au moment de sa commande :

- En point relais Mondial Relay
- En click and collect

Pour les livraisons en point relais; Provence Tourisme s'associe à l'entreprise Mondial Relay, qui sera en charge de la livraison des commandes. Les Conditions générales de vente de Mondial Relay sont disponibles ici <https://www.mondialrelay.fr/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/>

Pour les livraisons en click and collect, le client se présente avec une pièce d'identité et la facture, aux mêmes noms. La box lui sera remise uniquement sous présentation de ces deux documents. Un exemplaire de la facture contre-signé par le client sera conservé par Provence Tourisme comme preuve de retrait de la box.

Délais de livraison

Provence Tourisme est associé à Mondial Relay pour les livraisons. Toutes les Boxs sont expédiées le jour de la commande, si celle-ci-intervient, du lundi au vendredi.

Le délai de livraison est fixé par Mondial Relay. Il est en moyenne de 3 à 6 jours (ouverts) et ne comprend pas de livraison le dimanche et les jours fériés.

En l'absence de réception de la commande trois (3) semaines après réception de l'e-mail de confirmation du paiement, PROVENCE TOURISME recommande aux Clients de contacter le service client dont les coordonnées sont précisées au sein de l'article premier des Conditions Générales de Vente. Le cas échéant, PROVENCE TOURISME s'engage à expédier de nouveau la commande ou à rembourser intégralement le Client.

Pour les livraisons en « click and collect », l'adresse de retrait est Marseille Provence Gastronomie - 3 cours Saint Louis, 13001 Marseille. L'espace est ouvert du mardi au samedi de 10 h à 17 h. Les commandes passées après 15h pourront être récupérées à partir du lendemain 10h **du mardi au samedi, hors jours fériés.**

FERMETURE DE PROVENCE TOURISME

Entre le 23 décembre 2021 et le 3 janvier 2022, Provence Tourisme est fermé

Pendant cette période, Provence Tourisme ne traitera aucune commande, ni aucune réclamation. Aucune livraison ne sera assurée pendant entre le 24 décembre 2021 et le 4 janvier 2022.

Toute commande passée après le 23 décembre 2021 à 12h00 (midi) ne sera traitée qu'à partir du 3 janvier 2022.

PERTE DE COLIS – NON LIVRAISON – RETARD DE LIVRAISON

En cas de non-livraison de la Box, le Client devra prendre contact avec Provence Tourisme (dont les coordonnées sont précisées à l'article premier des Conditions Générales de Vente) dans un délai de trois (3) semaines maximum après le prélèvement de la Box en question afin d'obtenir un remboursement ou le renvoi de la Box.

L'absence de réception d'une Box ne saurait donner lieu à d'autres indemnités. La responsabilité de Provence Tourisme est limitée par la valeur de la commande.

RESERVES A LA LIVRAISON

Toutes réserves sur la Box et son contenu doivent être notifiées dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception de la Box.

A réception des produits commandés, l'acquéreur **aura 3 jours pour signaler** tout défaut de conformité entre le produit commandé et le produit qui lui aura été livré. Par défaut de conformité, est entendu un produit cassé ou défectueux.

Le Client devra démontrer par une photographie le caractère défectueux du produit en laissant apparaître l'étiquette du transporteur et la photo du produit sur la même photographie.

Le Client effectuera ainsi une demande auprès de Provence Tourisme accompagnée de cette photographie.

La défectuosité du produit avérée, le Client pourra obtenir un nouveau produit dans la limite des stocks disponibles.

Si les produits de la commande ne sont plus en stocks, PROVENCE TOURISME s'engage à rembourser le montant du produit. Au-delà de ce délai, aucun remboursement / renvoi de produits ne sera effectué.

DROITS ET DELAIS DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 de Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa commande ou de la date de souscription au mode d'achat concerné.

Le jour de la réception n'est pas compté dans le délai précité et, si celui-ci expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client doit informer PROVENCE TOURISME de sa volonté d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, précité, étant précisé que, conformément à l'article L.221-22 du Code de la consommation, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

La demande de rétractation du Client devra être faite par courrier ou par mail à PROVENCE TOURISME à l'adresse mentionnée à l'article premier des présentes Conditions Générales de Vente. Dans le cas où le Client exercerait son droit de rétractation en ligne, PROVENCE TOURISME lui communiquera un accusé de réception de la rétractation par email.

Les produits doivent impérativement être retournés à PROVENCE TOURISME dans leur conditionnement et emballage initial. Les frais de renvoi seront à la charge du Client.

L'emballage de la box ne devra pas être ouvert. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou l'emballage aura été détérioré ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé.

Dans le cas d'un exercice de droit de rétractation, PROVENCE TOURISME remboursera au Client la somme correspondante dans un délai maximal de 14 jours ouvrés à compter de la réception de la notification de rétractation ou de la réception des produits si les produits ont été expédiés et livrés. Le remboursement s'effectuera par un crédit de la somme débitée sur le même moyen de paiement que celui utilisé pour passer la commande.

Faute pour le Client de permettre à PROVENCE TOURISME un remboursement par le même moyen de paiement, il est expressément convenu entre PROVENCE TOURISME et le Client que (1) ce dernier fournira à PROVENCE TOURISME un relevé d'identité bancaire aux fins de la réalisation d'un virement bancaire, étant précisé que ce mode alternatif de paiement n'occasionne pas de frais pour le Client et (2) que le Client ne saurait revendiquer les majorations prévues par l'article L. 242-4 du Code de la consommation dès lors qu'il n'a pas fourni le relevé d'identité bancaire dans un délai permettant le respect des délais légaux.

Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 5°) du Code de la consommation, le Client reconnaît et accepte la perte de son droit de rétractation pour les produits composant la Box qui ont été descellés et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé : c'est le cas notamment des produits cosmétiques ou alimentaires (soins, etc.).

CONFORMITE AU REGLEMENT GENERALE SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD) :

Dans le cadre de la commercialisation des box MyProvence, Provence Tourisme sera amené à collecter des données personnelles sur les acquéreurs.

Dans le cadre des présentes CGV, Provence Tourisme est soumis au Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018 (ci- après, « RGPD »).

Provence Tourisme sera responsable du traitement des données à caractère personnelle.

Le traitement de données effectué par Provence Tourisme est le suivant :

- Collecte des noms, prénoms, adresse email, numéros de téléphone des acquéreurs pour la communication ultérieure d'informations concernant les événements de Provence Tourisme.

Les finalités du traitement de données sont :

- L'identification de l'acquéreur pour l'informer de futurs événements ou opérations organisées par Provence Tourisme ;
- La conservation de la preuve qu'une transaction est intervenue entre l'acquéreur et Provence Tourisme.

Les catégories de personnes concernées sont :

- Toutes personnes physiques ayant acquis des Box MyProvence.

Les références de Provence Tourisme à titre d'information sur l'auteur du traitement de données :

Nom ou raison sociale : Provence Tourisme

Son statut juridique : association loi 1901

Le nom et le prénom du représentant légal : Danielle MILON

Son Adresse postale : 13 rue Roux de Brignoles – 13006 – Marseille.

Personnes concernées par la collecte de leurs données personnelles :

Les acquéreurs de la box MyProvence.

Exercice des droits des personnes concernées par la collecte de données personnelles :

Il est rappelé aux acquéreurs leurs droits issus du RGPD :

- ✓ Droit d'information sur la consistance, le contenu, la finalité, le fondement juridique (CGV) des données personnelles collectées ;
- ✓ Droit d'accès aux données personnelles collectées ;
- ✓ Droit à la portabilité des données personnelles collectées ;
- ✓ Droit d'opposition aux données personnelles collectées ;
- ✓ Droit à la limitation du traitement des données personnelles collectées ;
- ✓ Droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (exemple : le profilage) ;
- ✓ Droit à la modification et à l'effacement de leurs données personnelles collectées ;
- ✓ Tout autre droit énuméré dans le RGPD.

Provence Tourisme s'engage à répondre, dans les délais légaux, aux demandes qui lui seraient adressées par les personnes concernées par le traitement de leurs données.

Délégué à la protection des données :

L'adresse mail où contacter le délégué à la protection des données personnelles de Provence Tourisme est : dpo@myprovence.fr

TRANSFERT DE PROPRIETE

PROVENCE TOURISME reste le propriétaire des Box livrées jusqu'à leur complet paiement par le Client.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des Box faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

EMBALLAGE

Les Box seront emballées conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les Box pendant la livraison. Les Clients s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des Box.

GARANTIES

En dehors des garanties commerciales que PROVENCE TOURISME pourrait proposer pour certaines Box, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Box, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre 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 L.217-5 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 publiques 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 est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté »

PROVENCE TOURISME est tenu de la garantie à raison des vices cachés des Box vendues qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil)

Cette garantie permet au Client qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix de la Box si elle est retournée et le remboursement d'une partie de son prix, si la Box n'est pas retournée.

RESPONSABILITE

La responsabilité de PROVENCE TOURISME ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au Client, notamment lors de la saisie de sa commande.

PROVENCE TOURISME ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que PROVENCE TOURISME ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, il exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

ASSURANCES

PROVENCE TOURISME est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle pour la France auprès de la compagnie d'assurance ALLIANZ

VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le Site, tant que le Site est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par PROVENCE TOURISME à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Box déjà achetées.

COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le service réclamation PROVENCE TOURISME.

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de PROVENCE TOURISME par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou PROVENCE TOURISME peut à tout moment se retirer du processus

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE.

MENTIONS LÉGALES

PROVENCE TOURISME est une association loi 1901 ayant le statut légal d'Agence de Réservation et de Développement Touristique.

Correspondance : Immeuble Le Montesquieu, 13 rue Roux de Brignoles – 13006- Marseille.

Représentant légal : Danielle MILON

ALLERGENES

Huile Mas des Bories – pas d'allergènes dans les huiles

Calissons Roy René

- au centre, une pâte alliant amandes (dont des amandes de Provence), fruits confits et sucre,
- sur le dessus, un glaçage constitué de blanc d'oeuf et de sucre glace,
- le tout dressé sur un lit d'hostie.

Rose et Marius - Hexyl cinnamal – Hydroxycitronellal – Linalool – Citronellol – Limonene - Benzyl benzoate – Citral – Geraniol - Amyl cinnamal - Benzyl alcohol

Marius Fabre - Huile d'olive - Huile de coprah - Sans colorant, sans parfum, sans conservateur - Sans additif chimique - Garanti sans huile de palme - Savon 30% et plus (Sodium Oliviate, Sodium Cocoate) - Contient aussi : Aqua, Glycerin, Sodium chloride, Sodium hydroxide