



CGV TRANSPORTS CLAUDINE



Entre la société SAS Transports Claudine

LD Séviac, 32250 Montréal du Gers

Au capital de 20.000 €

Immatriculée au registre de commerce d' Auch

Sous le numéro siret 83015056100025

Représenté par Monsieur Guillaume Dubarry de Lassale

En qualité de président,

Dûment habilité aux fins des présentes.

La société peut être jointe en cliquant sur le formulaire de contact via son site (claudine32.com) à la page « nous contacter ».

Ci-après dénommée le « Vendeur » ou la « Société »

d'une part

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat des produits ou services de la société,

Ci-après, l'« Acheteur », ou le « Client »

d'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

Préambule

Le Vendeur est Transporteur de Marchandises et de Personnes à destination de marcheurs et de randonneurs commercialisé par internet (<https://claudine32.com>), par téléphone (05 62 28 67 92 et 06 74 91 90 65) ainsi que par l'intermédiaire d'agence de voyages spécialisées.

Article 1 : objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne, au téléphone et aux agences de voyage spécialisées, des produits et services proposés par le Vendeur.

Article 2 Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de vente (CGV) régissent les ventes des produits et services, effectuées au travers des sites internet de la Société ou des appels téléphoniques à la Société ou des courriers envoyés à la Société, et sont partie intégrante du Contrat entre le Vendeur et l'acheteur. Elles sont pleinement opposables à l'Acheteur qui les a acceptées avant de passer commande.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment, par la publication d'une nouvelle version sur son site internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou de premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site internet de la Société à l'adresse : <https://claudine32.com/cgv>

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV et le cas échéant des conditions particulières de vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.



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

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

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

Article 3 Prix

Les prix des produits vendus au travers des sites internet ou par téléphone ou par courrier sont indiqués en Euros (€) TVA comprise et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des Produits et service. Pour tous les produits expédiés hors Union Européenne et/ou DOM TOM le, prix est calculé hors taxe directement sur la facture. Des droits de douanes ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigible dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du Vendeur. Ils seront à la charge de l'Acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclaration, paiement aux autorités compétentes etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'Acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes. La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tous moments pour l'avenir. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites internet de la société sont à la charge du Client. Le cas échéant également les frais de livraison.

Article 4 Conclusion du contrat en ligne

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande : Information sur les caractéristiques essentielles des services et produits ; choix du service ou du produit, le cas échéant de ses options ; indication des coordonnées essentielles du Client (identification, e-mail, adresse, téléphone portable ...) ; acceptation des présentes CGV ; vérification des éléments de la commande, et le cas échéant correction des erreurs. Avant de procéder à sa confirmation, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix et de corriger ses éventuelles erreurs, ou annuler sa commande. La confirmation de sa commande emportera formation du présent contrat. Ensuite, suivi des instructions pour le paiement, paiement des produits puis, livraison de la commande. Le Client recevra par courrier électronique confirmation du paiement de sa commande. Il recevra de même un lien qui lui permettra de se rendre sur les CGV de notre site internet. Le client disposera pendant le processus de commande de la possibilité d'identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger. La Langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

Les modalités de l'offre et un lien internet vers nos CGV sont renvoyés par courriel à l'Acheteur lors de la commande. Le cas échéant les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend se soumettre sont consultables dans la rubrique règles annexes des présentes CGV consultable sur le site du Vendeur à l'adresse <https://claudine32.com/cgv>.

L'archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code civil. Ces informations peuvent être produites à titre de preuve du contrat.

Pour les produits livrés, la livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ces éléments d'identification véridique. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute commande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime.

Article 5 : Produits et Services

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leur prix respectifs sont mis à disposition de l'Acheteur sur les sites internet de la Société ou lui sont remis à la suite d'une demande de devis, de même, le cas échéant, que le mode d'utilisation du produit ou du service. Conformément à l'article L112-1 du Code de la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage d'affichage, de mode opératoire ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des services avant toute conclusion du contrat de vente. Dans tous les cas, le montant total dû par l'Acheteur est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur indiqué au jour de la commande, celui-ci ne comptant pas les frais de ports facturés en supplément. Ces éventuels frais sont indiqués à l'Acheteur lors du processus de vente, et en tout état de cause au moment de la confirmation de la commande. Le vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Lorsque les produits et services ne sont pas exécutés immédiatement, une information claire est donnée sur la page de présentation du produit ou du service quand aux dates de livraison du produit ou du service. Le client atteste avoir reçu un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité du Vendeur, ses coordonnées téléphoniques et électroniques et à ses activités dans la présente vente. Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de produits uniquement et selon les conditions d'exécution des services de la Branche d'activité Transports des marchandises et Transport des personnes (CGV TLF 2017). A défaut le vendeur en informe le Client ; si la commande a été passée, et à défaut d'accord avec le Client sur une nouvelle date de livraison, le vendeur rembourse le client.

Les informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Les partis conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre de produits ainsi que leur prix est précisé sur le site internet de la Société, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique des produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone portable communiqué).

Article 6 : Conformité et Annulation par le Client

Conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation, les produits et les services offerts à la vente au travers des présentes CGV répondent aux prescriptions en vigueur relative à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs. Indépendamment de toute garantie commerciale, le Vendeur reste tenu des défauts de conformité et des vices cachés des produits.

Conformément à l'article L.217-4, 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 réalisé sous sa responsabilité.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés (art. 1641c. civ.), le Vendeur rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Le remboursement peut être demandé de la manière suivante : l'Acheteur avertit la Société de la non-conformité à la commande ou la défectuosité du produit par courrier ou par courriel. Il attend la réponse de la Société pour expédier le produit à l'adresse de la Société en ayant soin de joindre le

bon de livraison ou sa copie. La Société s'engage, si la défectuosité résulte d'un vice caché, ou s'il s'avère que le produit expédié n'est pas celui commandé, à retourner un produit conforme dans la limite des stocks à sa disposition. Dans le cas où la Société n'est pas en mesure d'envoyer un produit conforme, elle procéderait au remboursement du produit augmenté des frais de retour au tarif usuel de la Poste.

Article 7 : Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix.

Article 8 : Modalité de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais éventuellement indiqués. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande. En cas de retard de livraison, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L138-2 du Code de la consommation. Le Vendeur procède alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 138-3 du Code de la consommation. Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans le courriel de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande. Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au client de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré.

Article 9 : Disponibilité et présentation.

En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à 10 jours ouvrables, vous serez immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être immédiatement annulée sur simple demande. Le Client pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article, ou son remboursement intégral et l'annulation de la commande.

Article 10 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits en précommande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire. Les cartes émises par les banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau (3D Secure). Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée, après vérification des informations. Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer, donné par cette carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Article 11 : Délai de rétractation et annulation.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à la date de réception de sa commande.

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société de la manière suivante :

- A la page « Nous contacter » de notre site internet (<https://claudine32.com/nous-contacter>)
- Par envoi d'un courriel à l'adresse transports.claudine@gmail.com

- Par envoi d'un courrier R-AR à l'adresse Séviac, 32250 Montréal du Gers

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client. Le retour des produits est à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice etc...) ; ils doivent être si possible accompagnés d'une copie du justificatif d'achat. Conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-après le formulaire type de rétractation à nous adresser à l'adresse suivante : TRANSPORTS CLAUDINE SAS, lieu-dit Séviac, 32250 Montréal du Gers.

Annulation par le Client

- *Pour le transport des personnes*, en cas d'annulation d'une prestation commandée,

- dans un délai de moins de 48 heures de la prestation commandée n'est pas remboursée
- dans un délai allant de 72 à 48 heures de la prestation commandée est remboursée à 50 %
- dans un délai de plus de 72 heures des frais de dossier de 10 € par personne sont dus par le Client.
- En tout état de cause les arrhes sont acquises au vendeur dès leur versement, et ne sauraient être remboursées.

- *Pour le transport des bagages*,

- en cas d'annulation la veille après 18 heures ou le jour même, la prestation reste due par le Client à la Société. Une telle annulation d'une prestation de transport d'un bagage ne peut se faire que par téléphone.
- En tout état de cause les arrhes sont acquises au vendeur dès leur versement, et ne sauraient être remboursées.

- *Pour le transfert de véhicule*. Ce transfert devant être réalisé par la Société entre le premier et le dernier jour de marche ou de séjour du Client :

- Si l'annulation intervient moins de 48 heures avant le premier jour de marche, il sera retenu des frais de dossier forfaitaire de 15 €.
- Si l'annulation intervient entre le premier et le dernier jour de marche ou de séjour du Client, il sera retenu des frais de dossier forfaitaire de 30 €.
- En tout état de cause les arrhes sont acquises au vendeur dès leur versement, et ne sauraient être remboursées.

Article 12 : Procédure de remboursement

En cas de remboursement à la suite de l'annulation du Client il interviendra dans les 30 jours suivants.

En cas de remboursement à la suite d'une annulation relevant de l'impossibilité administrative ou législative d'effectuer un séjour ou une randonnée, la Société se conformera aux recommandations de ses autorités de tutelle, ou aux possibilités offertes aux établissements opérant sur le même secteur d'activité, ou à tout autre bonne pratique édictée par les syndicats professionnels ou autorité légale.

En tout état de cause la Société privilégiera le report de la prestation prévue, à une date où le séjour ou la randonnée du Client sera possible au regard des règles édictée par les autorités administrative ou législative.

Article 13 : Garanties

Voir le document en annexe

Article 14 : Réclamation et médiation.

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

- Par courrier : SAS TRANSPORTS CLAUDINE, Lieu-Dit Séviac, 32250 Montréal du Gers ;
- Par courriel : à l'adresse transports.claudine@gmail.com
- Sur notre site internet (<https://claudine32.com/nous-contacter>) à la rubrique « nous contacter ».

Conformément aux dispositions de l'article L. 611-1 à L.616-3 du Code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre du livre VI du code de la consommation.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client du Vendeur, ou en l'absence de réponse dans un délai de trois mois, le consommateur peut soumettre le différent à un médiateur qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

Article 15 : Résolution du contrat

La commande peut être résolue par l'Acheteur par lettre R-AR dans les cas suivants :

- Livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques de la commande,
- Livraison dépassant la date limite fixée lors de la commande, ou à défaut de date, dans les quarante cinq (45) jours suivant le paiement,
- De hausse de prix injustifié ou de modification du produit.

Dans ces cas l'Acheteur peut exiger le remboursement des arrhes ou de l'acompte versé au moment de la commande.

Article 16 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, nom de domaine, produits, logiciels, images, vidéo, textes ou plus généralement toute information objet de droit de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du Vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelques motifs que ce soit est strictement interdite.

Article 17 : Force Majeur

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes est suspendu en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

Article 18 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signée des parties.

Article 19 : Protection des Données Personnelles

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Le Vendeur met en place un traitement des données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et de services définis au présent contrat. L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement, et le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : le Vendeur, tel qu'indiqué en haut, des présentes CGV ;

- les coordonnées du délégué à la protection des données
- la base juridique du traitement : l'exécution contractuelle
- les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent. Les responsables du traitement, les services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande . Les personnes concernées disposent du droit de demander aux responsables du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celle-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données.
- La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

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

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes CGV.

Article 20 : Information des consommateurs

Aux fins d'information des consommateurs, les dispositions du code civil et du code de la consommation sont reproduites ci-dessous :

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 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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformités apparentes.

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 ou service 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.

Article L. 217-12 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 L. 217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un

bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.