

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Visiteur - Client

### Article 1 - Définitions

Seront désignés par la suite :

- 'Site' : le site [www.helloterroir.com](http://www.helloterroir.com) et l'ensemble de ses pages.
- 'Prestations' : l'ensemble des prestations qu'il est possible de réserver sur le site.
- 'Editeur' : la personne, morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu du site et présentée dans les mentions légales du site.
- 'Visiteur' : l'internaute visitant et utilisant le site.
- 'Client' : l'internaute effectuant une réservation sur le site.
- 'Professionnel du terroir' : le professionnel qui propose au Visiteur des Prestations à travers le Site.

### Article 2 - Mentions imposées par la loi de confiance dans l'économie numérique et objet du site

Le présent site est édité par Hélène Ferrer Marketing & Communication. Les informations légales concernant l'hébergeur et l'éditeur du site et les informations concernant la collecte et le traitement des données personnelles (politique et déclaration), sont fournies dans les mentions légales du Site.

Le présent Site permet de mettre en relation Professionnels du terroir et Visiteurs afin de réserver en ligne des Prestations intitulées les Instants T (expériences / activités de Loisirs).

Pour le Visiteur, l'accès au site est libre et gratuit. La réservation d'une Prestation est soumise à la connexion à son compte personnel et à l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales, ce qui implique de la part du Visiteur qu'il jouisse de la capacité juridique nécessaire pour cela.

## Article 3 - Caractéristiques des prestations proposées

Hello Terroir agit comme intermédiaire entre Professionnels du Terroir et Visiteurs, en permettant aux Professionnels du terroir de proposer leurs Prestations et aux Visiteurs de les réserver.

L'Editeur du site gère la publication des Prestations proposées par les Professionnels du terroir, la communication autour de la marque Hello Terroir pour promouvoir les Prestations, ainsi que de la mise à disposition du service de réservation (gestion de la relation commerciale et administrative de la réservation). A ce titre, Hello Terroir perçoit une commission sur les réservations.

En passant une commande par l'intermédiaire du Site, le Visiteur conclut un contrat avec l'Editeur concernant le service de Réservation de la Prestation, et un contrat avec le Professionnels du terroir concernant la Prestation en elle-même. Ces contrats sont soumis respectivement aux présentes conditions générales et aux conditions particulières précisées dans la fiche descriptive de chaque Instant T (accessible après la commande dans l'espace "Mon compte/mes réservations").

Hello Terroir n'achète et/ou ne commercialise personnellement aucune Prestation aux Professionnels du terroir. Les Professionnels du terroir restent pleinement responsables du déroulement des Prestations.

Les Prestations sont proposées pour des créneaux définis par une date, une heure et une durée données, dans la limite des places disponibles. Chaque Prestation fait l'objet d'un descriptif détaillé accompagné de photographies qui reflètent une image fidèle de l'expérience liée à la Prestation mais ne sont pas contractuelles.

Le service clientèle du présent site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [hello@helloterroir.com](mailto:hello@helloterroir.com) ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales, auquel cas l'éditeur s'engage à apporter une réponse sous 7 jours.

## Article 4 - Tarifs

Les tarifs figurant sur le Site sont des prix entendus en Euros toutes taxes comprises (TTC), tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Le tarif sont susceptibles de changer, mais le tarif figurant sur le Site le jour de la commande sera le seul applicable au Client. Le tarif TTC appliqué à la commande est toujours clairement indiqué sur la fiche descriptive de l'Instant T, dans le récapitulatif de commande précédant le paiement ainsi que dans

l'historique des commandes accessible dans la rubrique mon compte/mes réservations.

Le tarif affiché sur le Site inclue la rémunération perçue par le ou les Professionnel(s) du terroir ainsi que la rémunération perçue par Hello Terroir (celle-ci étant fixée contractuellement pour chaque Instant T avec le(s) Professionnel(s) du terroir concerné(s)).

Le tarif est payable comptant par le Client, en totalité, au moment de la commande, par voie de paiement sécurisé réalisé par l'intermédiaire de Mango Pay (voir article 6).

## **Article 5 - Modalité de réservation et descriptif du processus d'achat**

Pour réserver une ou plusieurs Prestations, le Visiteur devra être titulaire d'un compte personnel valable sur le Site et y être connecté.

Le Visiteur choisi l'Instant T qu'il souhaite réserver en cliquant sur "Réserver" puis il est redirigé sur une page récapitulative des caractéristiques de la Prestation (contenu, date, heure, nombre de participant(s), tarif unitaire et tarif total) où il est invité à accepter sans réserve les présentes conditions générales, et à payer par carte bancaire pour finaliser sa pré-réservation. Le Visiteur devient alors Client de la Prestation.

Hello Terroir envoie au Client un accusé de réception de la pré-réservation, et contacte le Professionnel du terroir pour recueillir son accord ferme et définitif sur la réservation. Le Professionnel du terroir s'engage à répondre à Hello Terroir sous 48h maximum (12h si le délai jusqu'à la Prestation est inférieur à 5 jours), faute de quoi la pré-réservation sera automatiquement annulée.

Le Client reçoit alors une confirmation du statut de sa commande : la pré-réservation est soit annulée (aucun frais n'est prélevé au Visiteur) soit confirmée (la réservation est effective, le montant de la Prestation est débité au Client et placé sur un porte monnaie virtuel jusqu'à la réalisation de la Prestation).

Si la réservation fait l'objet d'une opposition ou d'un impayé sur la carte bancaire utilisée pour la commande, la Prestation sera annulée.

Hello Terroir se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute demande de réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou tout manquement aux conditions générales d'utilisation et de ventes relatives aux clients.

## **Article 6 - Informations relatives au paiement**

Le visiteur peut réserver des Prestations sur le Site et effectuer son règlement par carte bancaire au moyen exclusif de la solution de paiement sécurisée fournie par Mango Pay, établissement agréé pour les marketplaces. La réservation d'une Prestation implique une acceptation sans réserve des conditions générales d'utilisation des services Mango Pay (disponibles sur la page [www.helloterroir.com/mentionslegales](http://www.helloterroir.com/mentionslegales)).

Le montant de la réservation n'est débitée au Visiteur qu'après la confirmation de la réservation par e-mail décrite dans les conditions de l'article 5.

Une fois la prestation réalisée, le Client pourra retrouver les factures correspondant à sa commande (Réservation + Prestation) en se connectant à la rubrique mon compte/mes réservations.

## **Article 7 - Rétractation / Annulation**

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, les prestations régies par une date déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute réservation de Prestation réalisée par un Client sur le site Hello Terroir est donc ferme et définitive.

Le Client et le Professionnel du terroir peuvent annuler leur réservation jusqu'à 48h avant l'Instant T réservé (date et heure du rendez-vous convenu), en contrepartie du paiement à Hello Terroir d'une indemnité forfaitaire d'annulation de 5€ TTC par la partie à l'initiative de l'annulation.

En cas d'annulation à l'initiative du Professionnel du terroir après confirmation de la réservation, le Client est remboursé intégralement sous un délai maximal de 7 jours ouvrés.

Le Client peut annuler à tout moment une réservation confirmée. Il sera remboursé ou non, conformément aux conditions d'annulation déterminées par la fiche descriptive de l'Instant T réservé (accessibles à tout moment dans la rubrique mon compte/mes réservations).

Pour annuler une réservation, le Client doit se rendre dans son compte personnel/mes réservations/détail de sa réservation ou contacter le service client par e-mail [hello@helloterroir.com](mailto:hello@helloterroir.com) en indiquant la référence de sa réservation ; le Professionnel du terroir doit contacter le service client par e-mail [hello@helloterroir.com](mailto:hello@helloterroir.com).

Toute annulation après l'heure de l'Instant T prévu serait inopérante.

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

## **Article 8 - Compte personnel (Espace membre)**

Pour pouvoir bénéficier des services de réservation des Prestations, le Visiteur doit préalablement créer un compte personnel sur le Site.

Le Visiteur se connecte à son compte grâce à ses identifiants (adresse e-mail définie lors de son inscription et mot de passe). Le Visiteur est entièrement responsable de la protection du mot de passe qu'il a choisi et l'éditeur ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un utilisateur.

La connexion à son compte personnel est indispensable à toute réservation sur le Site. A cette fin, le Visiteur sera invité renseigner des données personnelles régies par les mentions légales du Site.

Le compte personnel permet au Visiteur identifié de gérer ses favoris, de consulter ses réservations et l'historique des commandes effectuées sur le site. La responsabilité du Site et de son éditeur ne pourrait être engagée en cas de disparition des données personnelles du compte suite à une panne technique ou un cas de force majeure, ces informations n'ayant uniquement un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes et contributions du visiteur.

L'Editeur se réserve le droit de supprimer le compte de tout Visiteur ou Client qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales ou tout compte inactif depuis au moins une année sans que cela constitue un dommage pour le Visiteur ou Client exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Le Visiteur ou Client qui souhaite désactiver son compte le fera par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client. La désactivation du compte sera réalisée dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception de ce courrier.

## **Article 9 - Exonération de la responsabilité de l'éditeur dans le cadre de l'exécution du présent contrat**

L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, de l'accès au site ou d'une ou plusieurs prestations, ne peut être constitutive d'un préjudice pour le Visiteur ou le Client et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part du site ou de son éditeur. Les photographies et visuels accompagnant la description des Prestations sur le site sont la propriété des Producteurs du terroir qui s'engagent à disposer des droits nécessaires à leur publication. Les liens hypertextes présents sur le

présent Site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet au regard desquels la responsabilité de l'Editeur du présent Site ne saurait être engagée.

## **Article 10 - Engagements du client et des personnes participant à la prestation (accompagnants)**

Toute réservation d'une Prestation s'entend pour les caractéristiques (contenu, date, heure, nombre de personne, tarif) choisis lors de la Réservation. Les personnes qui participent à la réservation sont désignés comme "les accompagnants". En cas de retard du Client et/ou de ses accompagnants de plus de 15 minutes par rapport à l'heure de début de la Prestation, la Prestation sera annulée ou sa durée réduite, sans que le client ne puisse prétendre à un remboursement ou un report. De même, en cas de non-présentation, aucun remboursement ne pourra être exigé par le Client ou ses accompagnants .

Le Client et ses accompagnants sont tenus de se comporter de manière respectable, de se conformer aux règles et instructions édictées par le Professionnel du terroir, à n'occasionner aucun dommage aux autres personnes présentes lors de la Prestation ni aux équipements présents sur les lieux de celle-ci.

L'éditeur du site ainsi que le Professionnel du terroir et son personnel se réservent le droit de refuser l'accès à toute personne sous l'influence de l'alcool ou de drogues, et ce par mesure de sécurité pour ladite personne et son entourage. L'interdiction d'accès ne donnera alors droit à aucune indemnité ou remboursement.

## **Article 11 - Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments publiés sur le présent site**

Hello Terroir est une marque déposée par Hélène Ferrer auprès de l'INPI. Tous les éléments publiés sur le présent site (logos, textes, graphismes, images, sons et vidéos, y compris documents téléchargeables) appartiennent à l'Editeur ou aux Professionnels du terroir et sont protégés au titre du droit d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle. Toute représentation et/ou reproduction partielle ou totale est rigoureusement interdite, s'apparente à de la contrefaçon et pourra faire l'objet de poursuites.



## **Article 12 - Contribution des internautes au contenu du site**

Les Clients ayant participé à une Prestation ont la possibilité de publier des commentaires sur celle-ci. Les contributeurs sont informés que l'Éditeur du site, représenté le cas échéant par les modérateurs, peut choisir de publier les commentaires sur les réseaux sociaux ou tout autre support promotionnel. L'auteur renonce donc à ses droits sur le contenu des contributions au profit de l'éditeur du site, pour toute diffusion ou utilisation, même commerciale, toujours dans le respect des droits patrimoniaux attachés aux droits d'auteur.

## **Article 13 - Accès au site**

La responsabilité de l'éditeur du site ne peut être engagée en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification du site, à une intervention de l'hébergeur, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, à une coupure d'alimentation électrique, ou encore à une mauvaise configuration ou utilisation de l'ordinateur du visiteur.

## **Article 14 - Droit applicable et médiation**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Français. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'éditeur du site ou son mandataire. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la commande d'une Prestation. L'éditeur s'engage à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'éditeur du site en vue d'un règlement amiable.

Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution du présent contrat devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort du Tribunal de Grande Instance de Perpignan.

Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces conditions générales doit être rédigée dans la langue française.

## **Article 15 - Utilisation de Cookies / Données Personnelles**

Le site est susceptible d'utiliser des « Cookies » principalement pour permettre l'accès à un compte personnel et à ses fonctionnalités, pré-requis pour toute commande de Prestation à travers le Site, et obtenir des statistiques de navigation. Le visiteur en est informé dès sa première visite sur le Site et est invité à donner son consentement. Le traitement des cookies et Données personnelles est détaillé dans les mentions légales du Site.

## **Article 16 - Réclamations**

Toute réclamation liée à l'utilisation du Site, aux conditions générales ou mentions légales doit être déposée dans les 24h suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 24h, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

Les éventuelles réclamations effectuées par le Visiteur ou le Client concernant une Prestation devront être adressées au service Client [hello@helloterroir.com](mailto:hello@helloterroir.com).

## **Article 17 - Inexactitudes**

Il peut être possible que se trouvent, dans l'ensemble du site, dans une mesure restreinte, des inexactitudes ou des erreurs. Nous mettons tout en œuvre pour que ce genre d'écarts soient corrigés. Dans le cas où une telle situation nous échapperait, merci de nous contacter par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site avec, si possible, une description de l'erreur et l'emplacement (URL), ainsi que des informations suffisantes pour nous permettre de vous contacter.

*Mise à jour Juin 2018*

