

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Généralités

Le co-contractant de SHOP VISITTOURNAI est ci-après dénommé **LE CLIENT**.

Tout client qui passe une commande sur le site déclare avoir plus de 18 ans et être responsable de son acte d'achat.

Les dispositions prévues par les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues par le client avec SHOP VISITTOURNAI et à tous les services et produits proposés par SHOP VISITTOURNAI. Elles définissent les droits et obligations des parties.

Les offres de produits et services ainsi que les promotions sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Les produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits et services vendus par SHOP VISITTOURNAI sont destinés aux particuliers : SHOP VISITTOURNAI se réserve le droit de refuser les commandes portant sur de très grandes quantités.

La commande de produits et services en ligne implique l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente.

En cochant la case «j'accepte les conditions générales de vente» avant de procéder au paiement sécurisé, le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et les accepter irrévocablement et sans aucune réserve.

A côté de la case dont question ci-avant, un lien permet au client qui le souhaite d'accéder directement aux conditions générales de vente.

SHOP VISITTOURNAI est dégagé de plein droit de tout engagement relatif à la commande du client, en cas de non-respect, par celui-ci, des présentes conditions générales de vente.

2. Service clientèle

Le client peut transmettre ses questions ou remarques éventuelles, et solliciter toute information complémentaire sur les produits ou services qu'il envisage de commander par e-mail à info@visittournai.be ou par téléphone au numéro suivant +32(0)69/22 20 45, à l'office du tourisme qui se fera un plaisir de l'informer.

3. Preuve des commandes

Les commandes et communications sont conservées par SHOP VISITTOURNAI dans ses systèmes informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité.

4. Gamme de produits

Tous les produits proposés par SHOP VISITTOURNAL sont décrits et représentés de manière aussi fidèle, complète et précise que possible.

SHOP VISITTOURNAL apporte un soin tout particulier aux photographies et illustrations accompagnant les produits et services vendus.

SHOP VISITTOURNAL ne peut cependant pas être tenu responsable en cas d'erreur dans la description et la présentation.

SHOP VISITTOURNAL propose une gamme «librairie», une gamme «souvenirs» et une gamme «billetterie».

Tous les produits proposés par SHOP VISITTOURNAL sont conformes à la législation belge.

SHOP VISITTOURNAL ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'usage impropre, contraire à la destination ou illégal du service ou du produit commandé sur SHOP VISITTOURNAL et des éventuels dommages matériels et corporels causés à des tiers par pareil usage.

5. Les prix

Tous les prix affichés sont en euros. Les prix indiqués le sont TVA incluse.

SHOP VISITTOURNAL peut modifier à tout moment les prix des produits et services proposés en les publiant en ligne.

Le prix et les taxes dus sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande sous réserve de disponibilité des produits et services à cette date et sauf erreur d'affichage.

Les prix ne comprennent pas les frais de livraison. Le client peut consulter ces frais ainsi que le prix à tout moment dans son panier d'achat. Les frais de livraison sont toujours à la charge du client.

Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande. Aucun crédit ou délai de paiement n'est accepté.

6. Commande en ligne

Pour passer commande sur le site SHOP VISITTOURNAL, le client clique sur les articles qui l'intéressent et choisit les quantités souhaitées.

Il accède ensuite à son panier d'achats et valide celui-ci.

Il remplit le formulaire reprenant ses coordonnées : son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et son adresse électronique.

L'adresse électronique transmise sera utilisée pour les échanges entre SHOP VISITTOURNAL et le client.

Pour que la commande du client soit validée, il est nécessaire que celui-ci ait accepté les présentes conditions générales de vente en cliquant sur la case prévue à cet effet.

En fin de procédure, le client doit choisir le type de carte bancaire utilisée pour le paiement.

En cas de problème de paiement, d'adresse, si les informations transmises sont manifestement erronées, si les quantités de produits ou de services commandés sont anormalement élevées ou si le montant total de la commande est anormalement élevé, SHOP VISITTOURNAL peut bloquer la commande jusqu'à ce que le problème soit résolu.

7. Paiement - Confirmation de la commande

Les biens commandés restent la propriété de SHOP VISITTOURNAL jusqu'au complet paiement du prix.

7.1 Paiement

SHOP VISITTOURNAL accorde une importance capitale à la sécurité des paiements qui sont effectués par le client.

Les paiements sont effectués exclusivement par carte bancaire et sont réalisés par le biais d'un système sécurisé, via le service de paiement et de transaction WORDLINE.

En fournissant les informations relatives à la carte bancaire (et qui sont requises pour effectuer le paiement), le client reconnaît qu'il dispose des autorisations nécessaires.

La validation finale de la commande vaut preuve du consentement du client à la vente et exigibilité des montants dus dans le cadre de la commande.

SHOP VISITTOURNAL peut suspendre ou annuler toute commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la banque ou en cas de litige dans le cadre du paiement d'une commande précédente.

7.2 Confirmation

Dès que la commande est validée et payée, SHOP VISITTOURNAL envoie systématiquement un e-mail de confirmation au client.

En cas d'indisponibilité d'un produit ou d'un service, le client en est rapidement informé par courriel.

Sauf si le produit ou service indisponible peut être remplacé, la commande est automatiquement partiellement annulée : l'annulation ne porte que sur le produit ou service indisponible, le reste de la commande étant maintenu.

En cas d'annulation, le montant correspondant au produit ou service indisponible est immédiatement remboursé au client si son compte bancaire a déjà été débité.

8. Couverture de l'offre

La zone géographique de couverture de l'offre de SHOP VISITTOURNAI est la Belgique uniquement. Toute commande effectuée via SHOP VISITTOURNAI pour une destination hors Belgique, se verra automatiquement annulée.

Si un client situé hors Belgique souhaite commander un article proposé sur le SHOP VISITTOURNAI, nous l'invitons à se mettre en contact par mail avec l'équipe de l'office du tourisme via info@visittournai.be.

9. Livraison

9.1. Principes

Les produits ne sont livrés qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du client.

Les produits sont livrés par la Poste.

Lorsque le client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des produits commandés, les risques sont transférés au client.

9.2. Délais de livraison

Le délai de livraison est précisé au moment de la commande. SHOP VISITTOURNAI met tout en œuvre pour respecter ce délai.

Toutefois, le client ne pourrait prétendre au paiement d'aucune indemnité au cas où le délai ne serait pas respecté.

SHOP VISITTOURNAI ne pourra notamment être tenu pour responsable en cas de retard ou d'absence de livraison pour raison de force majeure ou dus aux services postaux (par exemple, en cas de fermetures exceptionnelles de la poste, de grève...).

Le client aura cependant la faculté de résilier le contrat de vente et d'obtenir le remboursement du prix des produits si le délai de livraison dépasse 30 jours à dater de la commande.

9.3. Frais de livraison

Lors de l'achat d'articles des gammes «Librairie» et «Souvenirs» de SHOP VISITTOURNAI, des frais de livraison sont appliqués au montant total de la commande. Ces frais sont visibles au moment de l'achat.

Ces frais sont susceptibles d'être indexés en fonction des coûts pratiqués par les services postaux.

Les frais dus sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande sous réserve de la disponibilité des produits à cette date.

9.4. Emballage

Les frais de livraison couvrent non seulement les frais de transport mais également les frais d'emballage.

Les produits sont emballés avec le plus grand soin, à l'aide de matériaux de protection. L'attention portée au conditionnement permet de proposer une livraison dans les meilleures conditions.

9.5. Adresse de livraison

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée par le client sur le formulaire en ligne.

Les livraisons ne couvrent que la zone géographique indiquée précédemment.

Il appartient au client de fournir une adresse de livraison exacte et précise. Toute erreur à ce sujet relève de son entière responsabilité et est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires. SHOP VISITTOURNAI ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'impossibilité de livrer les articles commandés dès l'instant où l'adresse du destinataire est incorrecte ou incomplète.

9.6. Réclamations – Garanties légales

Colis endommagé ou ouvert

Si le colis livré par la poste est endommagé ou ouvert, le client doit le refuser auprès de la poste au moment de la livraison et en informer dans la journée le vendeur à l'adresse électronique suivante : info@visittournai.be.

Si le client ne réagit pas, le colis est censé avoir été livré en bon état.

Contrôle de la commande

Lors de la réception des produits et services, le client doit contrôler que les produits et services reçus correspondent à ce qui a été commandé (pas de produits et services manquants, pas d'erreur ...).

Toute réclamation détaillée doit être introduite, dans le délai de 3 jours ouvrables à dater de la réception, par courriel auprès de SHOP VISITTOURNAI à l'adresse électronique suivante : info@visittournai.be.

Passé ce délai, les produits et services sont réputés correspondre à ce qui a été commandé et les réclamations ne seront pas prises en compte.

Retours et échanges

SHOP VISITTOURNAI s'engage à rembourser ou à échanger tous produits ou services ne correspondant pas à ce qui a été commandé.

Les produits concernés doivent être renvoyés, dans le délai de 7 jours calendrier à dater de leur réception, à SHOP VISITTOURNAI. Il est recommandé de renvoyer les produits dans leur emballage d'origine.

Dans le colis, le client doit joindre une lettre d'accompagnement mentionnant ses coordonnées et, en cas de remboursement, son numéro de compte bancaire complet (codes IBAN et BIC).

Les frais de renvoi sont remboursés au client par SHOP VISITTOURNAI.

Garanties légales

Le client bénéficie de la garantie légale de conformité (législation en vigueur au moment où la vente a été conclue).

Si le client est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, il dispose d'un délai de 2 ans à dater de la délivrance du produit pour mettre en œuvre la garantie légale.

Le défaut de conformité doit être signalé au vendeur dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de deux mois à compter du jour où le client a constaté le défaut de conformité.

Le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés.

9.7. Absence du client lors de la livraison

En cas d'absence lors de la livraison, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres du client par les services postaux. Il appartient au client d'aller chercher le colis à la poste et de régler les éventuels frais de conservation du colis.

Dans le cas où le colis ne serait pas retiré par le client et serait, à terme, renvoyé à SHOP VISITTOURNAI :

- les articles suivants ne seraient jamais remboursés au client :
 - les biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés,
 - les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (par exemple : produits alimentaires).
- pour les autres articles, SHOP VISITTOURNAI ne procéderait, le cas échéant, au remboursement, que sur demande écrite du client et si celui-ci peut attester de circonstances particulières ne lui ayant pas permis de retirer ou de faire retirer le colis dans le délai fixé par la poste.

10. Droit de rétractation - Retour d'un article après exercice du droit de rétractation

1. Droit de rétractation

Pour les prestations de services liés à des activités de loisirs pour lesquelles une date ou une période d'exécution spécifique est prévue, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation.

Il en est donc ainsi pour la réservation de visites guidées, d'entrées aux films touristiques diffusés à l'office du tourisme, et de tickets pour des événements organisés par SHOP VISITTOURNAI.

Concernant la commande de produits, le client (à condition qu'il soit une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle,

artisanale ou libérale) bénéficie d'un délai de 14 jours à compter du lendemain de la prise de possession de sa commande pour faire valoir son droit de rétractation légal.

Le client doit informer, dans ce délai, SHOP VISITTOURNAI de sa décision d'exercer son droit de rétractation en envoyant un e-mail à l'adresse info@visittournai.be.

Pour ce faire, le client peut utiliser le modèle suivant :

Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de :

SHOP VISITTOURNAI

Administration communale de Tournai

Office du Tourisme de Tournai

E-mail : info@visittounai.be

Téléphone : +32(0)69/22 20 45

Je/nous (*) vous notifie/notifions ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit suivant (**):

.....
.....

Commandé le (**)

Reçu le (**)

Nom du/des Client(s) (**):

.....
.....

Adresse(s) du/des Client(s) (**):

.....
.....
.....

Date (**) :

(*) Biffer la mention inutile

(**) A remplir par le(s) Client(s)

Les produits concernés, en parfait état, seront réexpédiés par le client, à SHOP VISITTOURNAI, dès que possible, après avoir reçu la notification dont question au point 10.2 et en tout état de cause, dans les quatorze jours suivant cette notification.

Il est fortement recommandé au client de renvoyer les biens dans leur emballage d'origine et de les manipuler soigneusement.

En cas de non-respect des délais et des règles énoncées ci-avant, la rétractation ne sera pas prise en compte.

Le client est informé qu'il ne bénéficie cependant pas du droit de rétractation pour les produits suivants :

- les biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ;
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (par exemple : produits alimentaires);
- les biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- les enregistrements audio ou vidéo scellés (notamment : CD, DVD) ou les logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison.

Cette restriction apparaît clairement sur la fiche produit des articles concernés au moment de la commande.

2. Retour d'un article après exercice du droit de rétractation

Le client qui exerce son droit de rétractation ne peut retourner un article qu'après y avoir été invité explicitement par SHOP VISITTOURNAI (envoi d'une notification de rétractation par SHOP VISITTOURNAI).

Le client veillera à affranchir correctement son colis.

Les frais de retour sont entièrement à charge du client. SHOP VISITTOURNAI se réserve le droit de refuser ou de ne pas rembourser les articles retournés s'il constate que le produit a été descellé (alors que, pour ce type de bien, le droit de rétractation ne pouvait s'exercer que si le bien était toujours scellé – voir supra, point 10.1) ou que les articles ont été utilisés ou endommagés par le client.

Adresse pour les retours :

SHOP VISITTOURNAI

Place Paul-Emile Janson, 1

7500 Tournai (Belgique).

SHOP VISITTOURNAI procède au remboursement des paiements reçus (y compris les frais de livraison) en principe en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Dans le colis renvoyé, le client veillera systématiquement à joindre une lettre d'accompagnement mentionnant ses coordonnées et son numéro de compte bancaire complet (codes IBAN et BIC).

Le remboursement est différé jusqu'à ce que SHOP VISITTOURNAL récupère les produits ou jusqu'à ce que le client ait fourni la preuve d'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits

11. Visites guidées – Annulation par SHOP VISITTOURNAL

En ce qui concerne la gamme «Billetterie», SHOP VISITTOURNAL se réserve le droit d'annuler une visite guidée, au plus tard 24 heures avant la visite, si un quota minimal de réservations n'est pas atteint. Le client sera prévenu par mail et par téléphone. Le client sera aussitôt remboursé.

12. Force majeure

SHOP VISITTOURNAL n'est pas responsable dans le cas où la commande passée sur le site ne pourrait être exécutée totalement ou partiellement en raison d'un cas de force majeure (circonstances imprévues et indépendantes de sa volonté).

En cas de force majeure et pendant toute la durée de celle-ci, l'exécution de la commande peut être suspendue, en tout ou en partie.

SHOP VISITTOURNAL et le client ont la possibilité de mettre unilatéralement fin au contrat par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée dans l'hypothèse où la force majeure se poursuit sans interruption pendant plus de 90 jours.

Au cas où certaines prestations auraient déjà été exécutées au moment de la résiliation, SHOP VISITTOURNAL facturera celles-ci au client.

13. Indépendance des clauses

En cas d'illégalité ou de nullité d'une disposition des présentes conditions générales de vente, les autres dispositions restent valables et applicables.

Dans cette hypothèse, SHOP VISITTOURNAL remplacera la disposition illégale ou nulle par une disposition valide, poursuivant le même objectif et aboutissant au même effet.

14. Litiges - Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit belge.

Tout litige relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat de vente est régi exclusivement par le droit belge et est de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, division de Tournai.

Tout client (à condition qu'il soit une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) qui souhaite un règlement extra-judiciaire d'un litige peut avoir recours à la plateforme européenne de

règlement en ligne des litiges dont l'adresse électronique est la suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

15. Modification des conditions générales de vente

SHOP VISITTOURNAI se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions générales de vente.

Nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente lors de chaque nouvelle utilisation de SHOP VISITTOURNAI. La date d'entrée en vigueur des conditions générales de vente figure en bas du présent document.

La version applicable est celle en vigueur au jour de la visite, de l'utilisation du site ou des services par le visiteur, l'utilisateur ou le client.

Version du 26 juin 2023.