



# Conditions Générales de vente et d'utilisation

dernière mise à jour: 05/12/24

## Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Les présentes **Conditions Générales d'Utilisation** (CGU) régissent l'accès et l'utilisation du site [www.bonjour.alsace](http://www.bonjour.alsace) (ci-après "le Site"), édité par **BONJOUR.FUN**. En accédant et en utilisant le Site, vous acceptez les présentes CGU dans leur intégralité. Si vous n'acceptez pas ces conditions, veuillez ne pas utiliser le Site.

### 1. Présentation du Site

Le site [www.bonjour.alsace](http://www.bonjour.alsace) est une plateforme en ligne permettant de mettre en relation des **professionnels du secteur des loisirs** avec des **utilisateurs finaux** à la recherche d'activités, d'hébergements, ou de prestations touristiques. Le rôle de **BONJOUR.ALSACE** se limite à agir en tant qu'intermédiaire pour faciliter les réservations et la mise en relation entre ces deux parties.

Les **professionnels** inscrits sur la plateforme publient leurs offres d'activités (description, prix, photos, etc.) et utilisent leurs **logiciels de réservation** pour gérer les **paiements** et les **annulations**. **BONJOUR.ALSACE** ne prend pas de commission sur les ventes et n'intervient pas dans le processus de paiement.

### 2. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

En accédant et en utilisant le Site, l'utilisateur accepte expressément les présentes **Conditions Générales d'Utilisation**. **BONJOUR.ALSACE** se réserve le droit de modifier ces

CGU à tout moment. Les modifications seront publiées sur le Site et prendront effet dès leur mise en ligne. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de consulter régulièrement les CGU. L'utilisateur peut, à tout moment, refuser les CGU modifiées en cessant d'utiliser le Site.

### **\*\*3. Services fournis par BONJOUR.ALSACE**

**BONJOUR.ALSACE** fournit un service de **mise en relation** entre les **professionnels** (qui proposent des activités, des hébergements, etc.) et les **utilisateurs finaux** (qui souhaitent réserver ces prestations).

Le service inclut :

- La **publication des offres** des professionnels sur le Site.
- L'intégration des **widgets de réservation** des professionnels pour permettre aux utilisateurs de réserver et de payer directement via le système du professionnel.

Le rôle de **BONJOUR.ALSACE** se limite à la mise en relation. Nous ne garantissons en aucun cas la **qualité, disponibilité** ou **conformité** des prestations proposées, et ne sommes pas responsables des paiements ou des annulations.

## **4. Inscription des Professionnels**

Les **professionnels** souhaitant proposer leurs prestations doivent s'inscrire sur le Site en remplissant un formulaire d'inscription et en fournissant des informations exactes concernant leurs offres.

**BONJOUR.ALSACE** se réserve le droit de refuser ou de supprimer un compte professionnel en cas de non-respect des conditions d'inscription ou de publication d'activités illégales ou non conformes aux exigences de la plateforme.

Les professionnels s'engagent à maintenir leurs informations à jour et à fournir des prestations conformes aux normes légales et réglementaires applicables.

## **5. Obligations des utilisateurs (Professionnels et Clients Finaux)**

**Obligations des professionnels :**

- Fournir des informations **exactes et complètes** sur les prestations proposées (description, photos, prix, etc.).
- Assurer la **disponibilité** et la **qualité** des prestations conformément à ce qui est décrit sur le Site.

- Garantir la **conformité légale** des prestations proposées (respect des normes de sécurité, licences nécessaires, etc.).
- Gérer les **annulations, remboursements** et toute **réclamation** concernant les prestations directement avec les utilisateurs.

#### **Obligations des utilisateurs finaux :**

- **Respecter les conditions de réservation** (prix, disponibilité, durée, etc.) proposées par les professionnels.
- En cas de **modification ou annulation** d'une réservation, contacter directement le **professionnel** concerné.
- Utiliser le Site conformément à ses objectifs : **réserver des prestations de loisirs**, découvrir des offres proposées par les professionnels.

## **6. Processus de réservation**

Le **processus de réservation** sur **www.bonjour.alsace** se fait directement via le **widget de réservation** du **Professionnel** intégré sur le Site. Lorsque l'utilisateur réserve une prestation, il confirme la disponibilité, le prix et les conditions associées à l'activité. Une fois la réservation et le paiement confirmés, l'utilisateur reçoit un **e-billet** contenant les détails de sa réservation.

Le paiement est **directement effectué via le logiciel de réservation du professionnel**, **BONJOUR.ALSACE** ne gérant en aucun cas le processus de paiement ou les informations financières.

## **7. Annulations et Remboursements**

Les **annulations** et les **remboursements** sont gérés directement par les **Professionnels**. **BONJOUR.ALSACE** n'intervient pas dans ces processus. En cas de besoin, l'utilisateur doit contacter directement le **Professionnel** pour organiser l'annulation ou demander un remboursement.

#### **Droit de rétractation :**

Conformément à l'article **L221-28-12°** du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de loisirs réservées pour une date ou une période déterminée.

Les **professionnels** doivent informer les utilisateurs de leur **politique d'annulation** et de **remboursement** lors de la réservation.

## 8. Responsabilité

### **\*\*Responsabilité de BONJOUR.ALSACE :**

**BONJOUR.ALSACE** n'est responsable que de la mise en relation entre les **Professionnels** et les **Utilisateurs**. Nous ne garantissons pas la **disponibilité**, la **qualité** ou la **conformité** des prestations fournies par les **Professionnels**.

Nous ne sommes pas responsables des **annulations** de réservation, des **retards** ou de la **non-exécution** des prestations. En cas de problème avec une activité réservée, les **Utilisateurs** doivent directement se tourner vers le **Professionnel** pour résoudre le problème.

De plus, **BONJOUR.ALSACE** ne peut être tenu responsable en cas de **panne technique** du site, d'**interruption** temporaire des services ou d'un **incident informatique** affectant la plateforme, sauf en cas de faute grave de sa part.

### **Responsabilité des professionnels :**

Les **Professionnels** inscrits sur **www.bonjour.alsace** sont seuls responsables de :

- La **qualité** et de la **conformité** de leurs prestations par rapport à celles décrites sur le Site.
- La gestion des **annulations**, des **remboursements**, et des demandes des **Utilisateurs**.
- Le **respect de la législation applicable** aux prestations qu'ils proposent (sécurité, normes sanitaires, légalité des activités, etc.).

Les **Professionnels** doivent s'assurer de l'existence de toutes les **autorités légales** nécessaires pour exercer leurs activités (licences, autorisations spécifiques, etc.).

**BONJOUR.ALSACE** ne pourra être tenu responsable d'un manquement à ces obligations.

## 9. Modifications des CGU

**BONJOUR.ALSACE** se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes CGU à tout moment. Toute modification des CGU sera publiée sur le Site et prendra effet immédiatement dès sa mise en ligne.

Les utilisateurs sont invités à consulter régulièrement les CGU pour prendre connaissance des éventuelles mises à jour. L'utilisation continue du Site après toute modification des CGU constitue une acceptation de ces modifications.

## 10. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par le **droit français**. En cas de litige, le tribunal compétent sera celui du lieu du **siège social de BONJOUR.ALSACE**, sauf si une autre juridiction est expressément désignée par la loi.

# Conditions générales de vente (CGV)

BONJOUR.ALSACE est un site spécialisé vous offrant la possibilité d'acquérir, directement via ses sites Internet, des Billets et Réservations pour des activités, des événements et des hébergements mis en place par des Prestataires.

BONJOUR.ALSACE n'est qu'un simple intermédiaire agissant en vertu d'un contrat par lequel il est investi du pouvoir d'éditer, fabriquer, vendre et commercialiser des billets pour le compte des prestataires.

Par conséquent, BONJOUR.ALSACE n'agit qu'au stade de la commercialisation des billets sans intervenir de quelque manière que ce soit au niveau de l'organisation de la prestation elle-même.

Les Prestataires restent pleinement responsables du déroulement des activités et séjours.

## CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de billets proposés à la vente par BONJOUR.ALSACE sur son site Internet et sur ses sites Internet partenaires

Vous êtes tenu d'en prendre connaissance avant tout achat de billet, le choix de l'utilisation des services de BONJOUR.ALSACE étant de votre unique responsabilité.

Le siège social de BONJOUR.ALSACE est établi 01 allée Georges Charpak 67600 Sélestat.

Le contrat s'applique à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des billets. Il est consultable à tout moment sur le site Internet de BONJOUR.ALSACE et prévaudra sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de BONJOUR.ALSACE constituent la preuve de l'ensemble des transactions que vous concluez avec BONJOUR.ALSACE.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) entré en vigueur le 25 mai 2018, vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à :

BONJOUR.ALSACE – 01 allée Georges Charpak 67600 Sélestat

Vous déclarez avoir pris connaissance du présent contrat et l'avoir accepté en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande de vos billets. La validation de la commande de billet matérialise votre acceptation, sans restriction ni réserve du présent contrat.

Enfin, vous reconnaissez avoir la capacité requise pour contracter et acquérir des billets proposés sur le site Internet de BONJOUR.ALSACE.

Ce contrat est susceptible de faire l'objet de modifications ultérieures. Dans ce cas, c'est la version en vigueur au jour de votre achat qui sera applicable à l'achat.

## **COMMANDE**

L'enregistrement d'une commande sur le site de BONJOUR.ALSACE est réalisé lorsque vous acceptez les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et que vous validez votre commande. En application des dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat.

Il vous appartient donc de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente des billets ne sera considérée comme définitive qu'après ce que BONJOUR.ALSACE vous aura envoyé la confirmation de l'acceptation de la commande, par courrier électronique et après encaissement de l'intégralité du prix.

BONJOUR.ALSACE 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.

## **PRIX DES BILLETS**

Les prix des Billets sont indiqués avec mention de la devise et selon les cas Hors Taxes ou Toutes Taxes Comprises et selon les cas incluant ou non les frais de location, et, le cas

échéant, les frais de gestion. Lorsque les frais sont exclus du prix du billet, ils sont présentés dès le début du processus d'achat avec les taxes applicables.

Toutes les commandes quelle que soit leur origine, sont uniquement payables dans la devise indiquée pendant le processus de commande.

BONJOUR.ALSACE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

## **PAIEMENTS**

Pour les commandes de Billets payants, vous devez effectuer vos paiements par carte bancaire directement sur les Sites de BONJOUR.ALSACE. BONJOUR.ALSACE accepte les paiements des cartes bancaires provenant des réseaux CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD ainsi que d'autres éventuels réseaux mentionnés lors de l'étape de paiement.

Votre compte bancaire sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction dans le cas d'un Paiement sécurisé CB, à l'exception du cas où vous seriez en débit différé auquel cas ce débit sera effectif sur votre compte bancaire en fin de mois.

Un justificatif de commande, ainsi qu'une facture, vous seront automatiquement adressés par e-mail dès que le paiement aura été enregistré.

Si le Prestataire le permet, vous pouvez aussi réserver un Billet en choisissant le « Paiement hors ligne ». Dans ce cas, nous ne procéderons qu'à l'enregistrement d'une réservation : vous devrez procéder au paiement directement auprès du Prestataire dans les conditions définies par celui-ci.

Pour être valable, le Billet ne doit pas avoir fait l'objet d'une opposition ou d'un impayé sur la carte bancaire utilisée pour la commande. Le débit de la carte bancaire est indépendant de

l'impression effective des billets. En tout état de cause, les Billets seront réglés même si le Client omet de les imprimer.

## **SÉCURISATION DES PAIEMENTS**

BONJOUR.ALSACE use de l'ensemble des technologies raisonnablement admissibles afin de conférer à son système de paiement en ligne la plus grande fiabilité. La confidentialité des informations bancaires est garantie et sécurisée par le protocole SSL qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges.

Pour les dits paiements, BONJOUR.ALSACE utilise la solution de paiement Stripe.

## **BILLET ÉLECTRONIQUE**

Dès confirmation de votre commande, et sauf exception mentionnée lors de la commande, vous recevrez par voie électronique un e-mail contenant le Billet numérique (dans le corps du message ou en pièce jointe) à imprimer à domicile sur papier A4.

## **CONDITIONS D'IMPRESSION ET VALIDITÉ DU BILLET**

Ce Billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc vierge et recto verso. Le format d'impression ne doit pas avoir été modifié, l'impression doit être de bonne qualité et toutes les informations contenues sur le Billet doivent être lisibles. L'impression peut être réalisée en noir et blanc ou en couleur.

Les Billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles pourront ne pas être acceptés et considérés de fait comme non valables par l'Organisateur.

Le Prestataire peut par ailleurs accepter d'autres modes de présentation du Billet : téléphone portable, tablette ... Ces possibilités peuvent-être présentées, le cas échéant, pendant le processus de commande.

## **UTILISATION ET VALIDITÉ DU BILLET**

Le Billet n'est ni échangeable, ni remboursable.

Il vous est personnel et est incessible, sauf autorisation expresse du Prestataire. Il est possible que le Prestataire n'ait pas souhaité rendre nominatif chacun des Billets, auquel cas ceux-ci comportent exclusivement la même identité, à savoir celle de l'acheteur renseignée lors de la commande. En toute hypothèse, le Billet ne saurait être vendu pour une valeur faciale supérieure à celle indiquée sur le Billet. BONJOUR.ALSACE se réserve la possibilité d'engager toute poursuite contre les Acheteurs qui offriraient à la vente des Billets pour un prix supérieur à leur valeur faciale.

La vente illicite de titres d'accès à l'Événement (billets d'entrée, invitation, badges, pass, etc.) sur le domaine public, dans un lieu privé ou sur Internet, est un délit pénal passible d'interpellation et d'arrestation par les forces de police, puni de 15 000 € d'amende (art L 313-6-2 du Code Pénal).

Certains des horaires indiqués par le Prestataire peuvent être des délais de rigueur sans tolérance de retard à l'entrée.

Toute personne qui ne se conformerait pas aux règlements et dispositions particulières, aux CGV, pourra se voir refuser la réservation.

## **FRAUDE**

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet de quelque manière que ce soit. La personne qui a reproduit le Billet et l'utilisateur de la copie du Billet sont passibles de poursuites. En cas de perte ou de vol, BONJOUR.ALSACE décline toute responsabilité en cas d'utilisation illicite du Billet. Tout Billet perdu ou volé n'est ni échangeable, ni remboursable. En cas de perte, vol ou duplication du Billet, veuillez contacter le Prestataire.

## **DÉLAI DE RÉTRACTATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

Conformément à l'article L.221-28 alinéa 12 du code de la consommation, les Billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

Un Billet ne peut être ni repris, ni échangé, ni remboursé même en cas de perte ou de vol.

Un Billet ne pourra faire l'objet d'un remboursement qu'en cas d'annulation et seulement sur décision du Prestataire. BONJOUR.ALSACE rappelle qu'elle n'intervient qu'au stade de la commercialisation en qualité d'intermédiaire du Prestataire et elle n'a pas vocation à recevoir le prix des billets qui sont commercialisés par le Prestataire. Ainsi, BONJOUR.ALSACE ne saurait être tenu à un quelconque remboursement si elle n'est pas en possession du prix des billets et elle ne saurait se substituer au Prestataire dans le cadre des obligations de celui-ci.

Dans ce cadre, il ne sera procédé au remboursement par BONJOUR.ALSACE que si celle-ci a été mise en mesure de procéder au remboursement par le Prestataire.

Vous serez informé de l'éventuelle annulation de votre réservation, de son report ou de sa modification par la société BONJOUR.ALSACE si et seulement si celle-ci BONJOUR.ALSACE en a préalablement été informée par le Prestataire. Nous vous invitons

en conséquence à rester en contact avec le Prestataire pour être informé de la bonne-tenu de votre réservation.

Dans le cas où BONJOUR.ALSACE serait en mesure de procéder au remboursement pour le compte du Prestataire, ne pourront être remboursés que les acheteurs qui ont passé une commande sur le site de BONJOUR.ALSACE et dont le nom apparaît sur le Billet.

Votre remboursement, à l'exclusion des réservations via le « Paiement hors ligne », ne sera effectué par BONJOUR.ALSACE et pour le compte du Prestataire seulement si le Prestataire a mis ou a laissé à disposition de BONJOUR.ALSACE les sommes nécessaires pour procéder au remboursement. En effet, BONJOUR.ALSACE n'intervient dans l'opération qu'en qualité d'intermédiaire du Prestataire et il n'est pas personnellement tenu au remboursement. Le remboursement ne pourra par ailleurs intervenir que :

- Si le Prestataire a sollicité volontairement le remboursement des acheteurs,
- Ou si le Prestataire a accepté la demande de remboursement des acheteurs.

En achetant un Billet sur le site BONJOUR.ALSACE, vous acceptez expressément renoncer à tout recours contre la société BONJOUR.ALSACE aux fins de remboursement, BONJOUR.ALSACE n'ayant pas vocation à recevoir le prix des billets. BONJOUR.ALSACE fera cependant tout son possible pour vous permettre de vous faire rembourser auprès du Prestataire.

Il est rappelé que toute décision d'annulation, de report ou de modification d'une réservation ressort de la responsabilité du Prestataire et que BONJOUR.ALSACE ne saurait se substituer à ce dernier.

En cas d'annulation d'une réservation, les frais de location seront, en tout état de cause, conservés par BONJOUR.ALSACE. Dans ces hypothèses, seul le prix du Billet sera remboursé.

# RESPONSABILITÉ – DROIT APPLICABLE – MEDIATION

Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, article L 121-20-3 du code de la consommation, BONJOUR.ALSACE est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. A ce titre, BONJOUR.ALSACE est responsable envers vous de la bonne transmission du Billet et le cas échéant de la bonne exécution du paiement. Il est rappelé que le choix de l'utilisation des services de BONJOUR.ALSACE plutôt qu'un autre circuit de commercialisation des billets est de votre unique responsabilité.

BONJOUR.ALSACE ne saurait toutefois être tenu pour responsable du bon déroulement de votre réservation et de la bonne exécution des obligations du Prestataire concernant notamment le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

BONJOUR.ALSACE n'agit en effet que pour le compte du Prestataire, dans le cadre de la commercialisation des Billets et vous restez entièrement responsable du choix de votre réservation et du Prestataire.

Les ventes de Billets visées aux présentes sont soumises à la loi française.

En cas de litiges les tribunaux Français sont seuls compétents.

De manière générale, les réservations se déroulent sous la seule responsabilité du Prestataire. En effet, BONJOUR.ALSACE agit pour le compte du Prestataire dans le cadre restreint de la commercialisation des Billets. La responsabilité de BONJOUR.ALSACE ne saurait être engagée pour les motifs qui ne ressortent pas de sa compétence, savoir notamment :

L'annulation de la réservation

La modification de la réservation

Le report de la réservation

Et d'une manière générale, tout incident qui pourrait se dérouler pendant la réservation

## **DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles que vous nous communiquez ne le sont qu'afin de permettre la réalisation de la transaction et d'en conserver la preuve. Ces informations nous permettent également de vous transmettre le ou les Billets que vous avez commandés et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une réservation pour laquelle vous seriez inscrit. Ces informations sont par défaut, le nom, prénom, l'adresse de messagerie et le numéro de téléphone du participant et parfois, selon les besoins nécessaires à l'organisation de la réservation, la société, la date de naissance du participant, son adresse postale, une photographie permettant de l'identifier, etc. Aux fins de traçabilité, l'adresse IP de l'acheteur et les références de paiement auprès du prestataire bancaire sont également conservées.

Ces données permettent notamment :

Votre identification,

La diffusion d'informations pratiques sur le déroulement de la réservation,

La conservation de la preuve de la transaction intervenue.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant auprès de BONJOUR.ALSACE concernant les données qu'elle est amenée à collecter et conserver dans le cadre de ses obligations propres (art.34 de la loi « Informatique et Liberté » du 6 Janvier 1978). Il suffit d'en faire la demande par courrier à : BONJOUR.ALSACE – 01 allée Georges Charpak 67600 Sélestat.

En validant votre commande, vous acceptez que BONJOUR.ALSACE transmet vos données personnelles au Prestataire. Il est rappelé que c'est le Prestataire qui renseigne BONJOUR.ALSACE relativement aux données qu'il entend obtenir. Toute acceptation de commande emporte donc reconnaissance de la transmission des informations fournies au

Prestataire. Conformément aux dispositions légales, la transmission de données est rendue nécessaire pour la bonne exécution du contrat vous liant au Prestataire. A ce titre, BONJOUR.ALSACE ne saurait être tenu pour responsable de toute utilisation qui pourrait être faite de ces données par le Prestataire. Vous pourrez ainsi exercer également vos droits directement auprès du Prestataire (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Enfin, nous vous informons que nous sommes également susceptibles de transmettre vos données à nos propres prestataires. Dans ce cadre, nous nous efforçons que nos prestataires en assurent la confidentialité.

## **SERVICE CLIENT DE BONJOUR.ALSACE**

Pour toute information ou question, le Service Client de BONJOUR.ALSACE est à votre disposition.

Vous trouverez les coordonnées de BONJOUR.ALSACE dans la partie « Contact » disponible sur la « Home Page » du site Internet [www.bonjour.alsace](http://www.bonjour.alsace).

## **ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

En validant la commande, vous acceptez la commande ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, sans réserve. Les données enregistrées par BONJOUR.ALSACE font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées. Vous acceptez par ailleurs les conditions générales du Prestataire qui auraient pu vous être transmises, ces dernières venant compléter les présentes conditions.