CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PRÉAMBULE

La société LES 2 SACS, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU), dont le siège social est sis 9 rue Pierre Emile Leprat - 60500 Chantilly et enregistrée au RCS de Compiègne sous le numéro95101498400011, représentée par Samuel TROUILLEFOU (ci-après « LES 2 SACS »), exploite la plateforme numérique accessible à l'adresse : https://les2sacs.fr/ (ci-après « la Plateforme »).

La Plateforme a pour objet la distribution, auprès de personnes physiques majeures désireuses de découvrir un savoir-faire artisanal, agricole ou entrepreneurial, d'expériences immersives avec des Professionnels, TPE, exploitants agricoles ou autres professionnels indépendants (ci-après « les Professionnels ») proposant des expériences immersives au sein de leur lieu de travail (ci-après « les Expériences »).

Les Expériences proposées consistent exclusivement en des activités de découverte d'un métier, d'un savoir-faire ou d'un mode de vie, dispensées par les Professionnels partenaires sur leur lieu d'activité. Elles peuvent prendre la forme de visites d'atelier, d'ateliers pratiques, de journées d'immersion.

LES 2 SACS ne fournit aucune prestation d'hébergement ou de transport. Lorsqu'une Expérience suppose un séjour de plusieurs jours, le Client procède lui-même à la réservation de son hébergement et organise ses déplacements à ses propres frais et sous sa propre responsabilité, sans que LES 2 SACS n'intervienne dans ces réservations.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles LES 2 SACS met en relation le Client et le Professionnel partenaire, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties dans le cadre de la commercialisation des Expériences via la Plateforme.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes CGV, les termes ci-après, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, ont la signification suivante :

« Professionnel partenaire » : tout professionnel indépendant (artisan, TPE, exploitant agricole, etc.) ayant conclu avec LES 2 SACS une convention de partenariat aux fins de proposer une ou plusieurs Expériences via la Plateforme.

« Client » : toute personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, qui réserve une Expérience via la Plateforme.

« Expérience » : prestation d'immersion, de découverte ou de pratique d'un savoir-faire proposée par un Professionnel partenaire et référencée sur la Plateforme.

ARTICLE 2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1 Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues par LES 2 SACS par l'intermédiaire de la Plateforme.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par LES 2 SACS et figurent sur la confirmation de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

2.2 Nature des Expériences

Les Expériences proposées via la Plateforme ne constituent pas des forfaits touristiques au sens des articles L.211-1 du Code du tourisme et ne sont pas davantage assimilables à des prestations de voyage liées au sens de l'article L.211-2 II du même Code.

En effet, les Expériences :

- portent exclusivement sur une activité de découverte d'un métier ou d'un savoir-faire ;
- ne comportent aucune prestation d'hébergement commercialisée par LES 2 SACS, le Client procédant lui-même, le cas échéant, à la réservation de son hébergement auprès du fournisseur de son choix ;
- ne comportent aucune prestation de transport de passagers commercialisée par LES 2 SACS ;
- ne sont pas commercialisées en combinaison avec d'autres services touristiques au sens du Code du tourisme.

En conséquence, LES 2 SACS n'a pas la qualité d'opérateur de voyages et de séjours au sens de l'article L.211-1 du Code du tourisme.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES EXPÉRIENCES

3.1 Caractéristiques essentielles

Les caractéristiques essentielles de chaque Expérience figurent sur sa fiche descriptive sur la Plateforme, conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation. Elles précisent notamment :

- la nature et le contenu de l'Expérience ;
- le lieu de réalisation ;
- la durée et les horaires ;
- le nombre minimum et maximum de participants ;
- les éventuelles conditions d'accès (âge minimum, condition physique, équipements requis, etc.) ;
- le prix et les modalités de paiement ;
- le cas échéant, les éléments inclus et exclus de la prestation.
- l'échéancier d'annulation applicable à l'Expérience en cas d'annulation de la part du Client.

3.2 Évolution des offres

LES 2 SACS se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le contenu et la liste des Expériences proposées sur la Plateforme. De telles modifications sont sans effet sur les réservations valablement conclues avant leur entrée en vigueur.

ARTICLE 4. PROCESSUS DE RÉSERVATION

4.3 Étapes de la Réservation

La Réservation s'effectue selon les étapes suivantes :

- sélection par le Client d'une Expérience et, le cas échéant, d'un nombre de participants ;
- sélection de la date à laquelle il souhaite réaliser l'Expérience ou de la possibilité d'offrir l'Expérience à une personne tierce ;

- renseignement des informations relatives au Client (et le cas échéant aux participants) ;
- vérification du récapitulatif de la commande, comportant le détail des prestations, le prix total et les présentes CGV ;
- acceptation expresse des CGV par le Client ;
- validation de la réservation et paiement en ligne du prix.

4.4 Confirmation de la Réservation

La réservation est ferme et définitive à compter de la confirmation transmise par mail au Client. Cette confirmation, qui vaut formation du contrat, comporte le récapitulatif de la réservation, les coordonnées du Professionnel et les informations pratiques utiles.

Conformément à l'article 1127-2 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de la valider définitivement.

ARTICLE 5. PRIX

5.1 Détermination des prix

Les prix des Expériences sont indiqués sur la Plateforme, en euros, toutes taxes comprises. Ils sont fixés par le Professionnel partenaire et incluent, sauf indication contraire sur la fiche descriptive, l'ensemble des éléments mentionnés comme étant inclus dans la prestation.

L'inclusion éventuelle d'un repas, d'une collation ou d'une nuitée dans le cadre d'une Expérience de type « vis ma vie » est expressément précisée sur la fiche descriptive de l'Expérience. Lorsqu'une telle prestation est incluse, elle est fournie directement par le Professionnel à titre accessoire de l'activité de découverte du métier ou du savoir-faire, et ne saurait être qualifiée de service touristique au sens du Code du tourisme.

Le prix payé par le Client comprend la rémunération du Professionnel partenaire pour la fourniture de l'Expérience ainsi que la commission d'intermédiation perçue par LES 2 SACS au titre de son rôle de mise en relation.

5.2 Frais non inclus

Sauf mention contraire expresse sur la fiche descriptive, les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix de l'Expérience :

- les frais de transport du Client jusqu'au lieu de l'Expérience et son retour ;
- les frais d'hébergement, lorsqu'un hébergement est nécessaire et n’est pas prévu chez le Professionnel ;
- les repas et boissons non expressément mentionnés comme inclus ;
- les dépenses personnelles ;
- les assurances facultatives.

ARTICLE 6. MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire expressément acceptée par le Client lors de la réservation, le prix total est exigible à la réservation et payé en ligne par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) ou par tout autre moyen de paiement proposé sur la Plateforme.

LES 2 SACS reverse au Professionnel les sommes ainsi collectées, après déduction de sa commission, selon les modalités convenues entre eux.

Les paiements en ligne sont sécurisés par le prestataire de services de paiement Stripe conformément aux exigences applicables (notamment authentification forte au sens de la directive (UE) 2015/2366 dite « DSP2 »). LES 2 SACS n'a pas accès aux données bancaires du Client, lesquelles sont traitées directement par le prestataire de services de paiement.

ARTICLE 7. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code n'est pas applicable aux contrats portant sur des prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

Les Expériences proposées sur la Plateforme constituent des prestations de services d'activités de loisirs fournies à une date déterminée, choisie par le Client lors de la réservation. En conséquence, le Client renonce expressément à tout droit de rétractation en validant sa réservation et reconnaît avoir été dûment informé de cette absence de droit de rétractation préalablement à la conclusion de sa réservation, conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 8. ANNULATION ET MODIFICATION

8.1 Annulation à l'initiative du Client

Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation par le Client doit être adressée à LES 2 SACS, qui en informera le Professionnel partenaire, par mail à l'adresse contact@les2sacs.fr, dans les meilleurs délais avant le début de l'Expérience.

Sauf stipulation contraire figurant sur la fiche descriptive de l'Expérience, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent :

Expériences d'une journée
- Plus de 14 jours avant : remboursement de 100 % du prix total
- Entre 7 et 14 jours : remboursement de 50 % du prix total
- Moins de 7 jours ou no-show : aucun remboursement

Expériences avec nuitée chez le Professionnel
- Plus de 30 jours avant : remboursement de 100 % du prix total
- Entre 14 et 30 jours : remboursement de 70 % du prix total
- Entre 7 et 14 jours : remboursement de 30 % du prix total
- Moins de 7 jours ou no-show : aucun remboursement

Réservations effectuées tardivement
Pour les réservations effectuées moins de 7 jours avant la date de l'Expérience, le Client dispose d'un délai de 24 heures pour annuler avec remboursement intégral du prix de l'Expérience, sous réserve que ce délai se termine au moins 24 heures avant le début de l'Expérience. Passé ce délai, la réservation est ferme et définitive et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Ces frais sont justifiés par le fait que, dès la confirmation de la Réservation, le Professionnel Partenaire adapte son emploi du temps pour accueillir le Client et, selon la nature de l'Expérience, engage des frais spécifiques de préparation (matières premières, denrées, fournitures, mobilisation de personnel, etc.) qui ne peuvent être récupérés en cas d'annulation tardive.

Les frais d'annulation prévus au présent article ne sont pas appliqués lorsque l'annulation par le Client est rendue nécessaire par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement échappant au contrôle du Client, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la Réservation et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

8.2 Annulation à l'initiative du Professionnel partenaire

En cas d'annulation à l'initiative du Professionnel Partenaire, ce dernier en informe le Client, par LES 2 SACS, dans les meilleurs délais. Le Client se voit alors proposer, à son choix :

- le report de l'Expérience à une date ultérieure ;
- le remplacement par une Expérience équivalente ;
- le remboursement intégral des sommes versées.

Le remboursement, lorsqu'il est demandé, intervient dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la notification de l'annulation, par le moyen de paiement initialement utilisé par le Client.

8.3 Annulation pour défaut de quorum minimum

Lorsque la fiche descriptive de l'Expérience prévoit un nombre minimum de participants pour qu'elle puisse se tenir, le Professionnel partenaire est libre d'annuler la session si ce nombre n'est pas atteint à la date convenue. Le Client se voit alors proposer un report ou un remboursement intégral, dans les conditions de l'article 8.2.

8.4 Force majeure et circonstances exceptionnelles et inévitables

Lorsque la tenue de l'Expérience est rendue impossible par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, ou par des circonstances exceptionnelles et inévitables ne pouvant être raisonnablement prévues ou évitées, le Professionnel partenaire en informe le Client dans les meilleurs délais. Le Client se voit proposer un report à une date ultérieure ou le remboursement des sommes versées, à l'exclusion de toute indemnité supplémentaire.

Exemples de cas pouvant être considérés comme des évènements de force majeure : conditions météorologiques rendant le maintien de l'Expérience dangereuse, panne grave et imprévisible de l'outillage du Professionnel, crise sanitaire etc

ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de sa réservation ;
- se présenter à la date, à l'heure et au lieu indiqués pour la réalisation de l'Expérience ;
- respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et les éventuelles règles internes communiquées par le Professionnel ;
- respecter le matériel, les locaux et les biens mis à disposition par le Professionnel et plus généralement les lieux de l'Expérience ;
- vérifier que sa condition physique, son âge et son état de santé sont compatibles avec les conditions d'accès à l'Expérience telles qu'indiquées sur la fiche descriptive ;
- souscrire à ses propres frais toute assurance qu'il jugerait utile, et notamment une assurance de responsabilité civile vie privée ainsi que, le cas échéant, une assurance annulation ;
- ne pas adopter un comportement susceptible de nuire au bon déroulement de l'Expérience, à la sécurité ou au confort des autres participants, ou à la réputation du Professionnel ou de LES 2 SACS.

Le Client pourra être amené à signer, préalablement au début de l'Expérience, une charte de conduite remise par le Professionnel, destinée à garantir le bon déroulement de l'Expérience ainsi que la sécurité des Participants

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions de cette charte pendant toute la durée de l'Expérience.

Le Professionnel est en droit, sans possibilité d'indemnisation, ni remboursement, d'exclure du déroulement de l'Expérience tout Client dont le comportement compromettrait gravement la sécurité, la qualité de l'Expérience ou la quiétude des autres participants.

Le Client est responsable des dommages qu'il causerait, par sa faute, aux biens, aux personnes et notamment au matériel mis à sa disposition. Il est tenu d'en assurer la réparation auprès du Professionnel Partenaire ou des tiers concernés.

ARTICLE 10. SÉCURITÉ, VIE EN COMMUNAUTÉ ET COMPORTEMENT DU CLIENT

Le Client, et plus généralement chaque participant à l'Expérience, s'engage à présenter une condition physique et psychique compatible avec l'Expérience sélectionnée. Il lui appartient de prendre connaissance, préalablement à toute Réservation, des conditions d'accès, prérequis et éventuelles contre-indications figurant sur la fiche descriptive de l'Expérience (âge minimum, niveau requis, exigences physiques, conditions médicales incompatibles, etc.).

Le Client reconnaît et accepte expressément que les Expériences peuvent se dérouler en groupe et que leur bon déroulement suppose, de la part de chacun, une attitude sociable, cordiale, respectueuse et adaptée à la vie collective. Il s'engage à respecter en toutes circonstances les autres participants, le Professionnel partenaire, son personnel ainsi que toute personne présente sur les lieux de l'Expérience, et à adopter un comportement compatible avec les règles élémentaires de courtoisie et de bonne tenue.

L'usage, la possession ou l'introduction de produits stupéfiants sur le lieu de l'Expérience ne sont en aucun cas tolérés.

Lorsque le Client choisit de consommer de l'alcool dans le cadre de l'Expérience, il s'engage à le faire avec modération et dans le respect strict des règles applicables sur le lieu de l'Expérience, des consignes données par le Professionnel partenaire et de la réglementation locale. Aucune consommation d'alcool ne saurait dispenser le Client du respect des consignes de sécurité.

Le Professionnel conserve le droit d'exclure le Client de l'Expérience, à tout moment, sans indemnisation ni remboursement, en cas de comportement inapproprié, dès lors que ce comportement est susceptible de nuire :

- à la sécurité du Client lui-même, du Professionnel partenaire, des intervenants ou de toute autre personne présente ;
- à la qualité de l'Expérience pour les autres participants ;
- au bon déroulement de l'Expérience ou à la quiétude des autres membres du groupe ;
- à la réputation, à l'image ou aux biens du Professionnel ou de LES 2 SACS.

En cas d'exclusion sur ce fondement, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation ni à aucun remboursement, et les éventuels frais de retour, de réacheminement ou d'hébergement de remplacement demeureront à sa charge exclusive.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

LES 2 SACS n'étant pas opérateur de voyages et de séjours au sens de l'article L.211-1 du Code du tourisme, il ne saurait en aucun cas être tenu de la responsabilité de plein droit prévue à l'article L.211-16 du Code du tourisme à l'égard du Client ou de tout participant.

La responsabilité de LES 2 SACS est strictement limitée à ses obligations contractuelles et pourrait être engagée en cas de faute de sa part dans l'exécution de ses obligations.

Le Professionnel est seul responsable de l'exécution de l'Expérience et des éventuels dommages, corporels, matériels ou immatériels, qui pourraient survenir à l'occasion ou du fait de l'Expérience, dans les conditions de droit commun (articles 1240, 1241 et 1231-1 du Code civil).

Le Client est invité, en cas de difficulté liée à l'exécution de l'Expérience, à se rapprocher en premier lieu du Professionnel partenaire concerné.

En tout état de cause, la responsabilité éventuelle de LES 2 SACS envers le Client au titre de la mise en relation est, sauf en cas de dommage corporel, de dol ou de faute lourde, plafonnée au montant total payé par le Client à LES 2 SACS au titre de la Réservation à l'origine du dommage.

ARTICLE 12. ASSURANCES

12.1 Assurance du Professionnel Partenaire

Chaque Professionnel partenaire est tenu, en application de la convention le liant à LES 2 SACS, d'avoir souscrit et de maintenir en vigueur une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences de son activité, et notamment les dommages susceptibles d'être causés aux Clients dans le cadre des Expériences.

12.2 Assurance du Client

Il est vivement recommandé au Client de souscrire, à ses frais, une assurance de responsabilité civile vie privée ainsi que, s'il l'estime opportun, une assurance annulation et/ou une assurance individuelle accident. Aucune assurance n'est incluse dans le prix de la réservation, sauf mention contraire expresse.

ARTICLE 13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Article 13.3 Données collectées

Dans le cadre de son activité, LES 2 SACS met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux participants.

A ce titre, LES 2 SACS collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, adresse, mail, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de l'Expérience qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de LES 2 SACS.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de LES 2 SACS dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les Expériences
- Formalisation de la relation contractuelle
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux Professionnels en vue de la réalisation des Expériences
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de LES 2 SACS sont les suivantes : les salariés de LES 2 SACS et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de LES 2 SACS participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

LES 2 SACS met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et LES 2 SACS ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque Client et participant dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à sa demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (https://www.cnil.fr).

Article 13.6. Modification de la clause

LES 2 SACS se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, LES 2 SACS s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : http://www.bloctel.gouv.fr/.

ARTICLE 14. DROIT À L'IMAGE

Dans la mesure où la nature immersive des Expériences peut conduire à la captation d'images (photographies, vidéos) du Client, ce dernier sera, le cas échéant, sollicité préalablement à toute captation par le Professionnel partenaire ou LES 2 SACS en vue de recueillir son consentement.

ARTICLE 15. BONS CADEAUX

LES 2 SACS propose à la vente, sur la Plateforme, des bons cadeaux permettant à leur bénéficiaire de réserver une Expérience parmi celles proposées sur la Plateforme pour une Expérience précisément désignée à la commande ou de bénéficier d'un montant en euro déterminé par le Client.

Chaque bon cadeau comporte un code unique d'identification et est délivré par mail à l'acheteur ou directement au bénéficiaire indiqué. Sauf mention contraire figurant sur le bon, la durée de validité du bon cadeau est de douze (12) mois à compter de sa délivrance, le bénéficiaire devant avoir effectué sa réservation sur LES 2 SACS avant l'expiration de ce délai, à défaut de quoi le bon cadeau sera réputé caduc.

Le bon cadeau ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement en numéraire, en tout ou partie, ni d'un échange contre des espèces, y compris pour le solde résiduel d'un bon cadeau partiellement utilisé. LES 2 SACS ne saurait par ailleurs être tenue responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse d'un bon cadeau résultant d'un défaut de conservation du code unique par son détenteur. Une fois la réservation effectuée au moyen du bon cadeau, les conditions d'annulation prévues à l'article 11 des présentes CGV trouvent application, étant précisé que les sommes éventuellement non remboursées en application du barème d'annulation ne donnent pas lieu à un recrédit du bon cadeau.

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'acheteur d'un bon cadeau dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de son achat, dès lors que le bénéficiaire n'a pas, dans l'intervalle, utilisé le bon pour réserver une Expérience à une date déterminée. Dès lors qu'une telle réservation est intervenue, l'exception prévue à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation s'applique et le droit de rétractation cesse d'être ouvert.

ARTICLE 16. RÉCLAMATIONS — LITIGES

Toute réclamation relative à une l'Expérience peut être adressée à LES 2 SACS, par mail à l'adresse contact@les2sacs.fr dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 15 jours à compter du fait générateur. Pour pouvoir être traitée, toute communication ou réclamation doit comporter les éléments permettant d'identifier la réservation, à savoir : le n° de commande, la date de l'Expérience, le nom et prénom du Client.

LES 2 SACS s'engage à apporter une réponse motivée dans un délai raisonnable. Lorsque la réclamation porte sur l'exécution de l'Expérience, elle est transmise au Professionnel partenaire concerné, qui demeure le seul responsable de la prestation.

Conformément aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à LES 2 SACS, sous réserve d'avoir préalablement tenté de résoudre le litige directement par une réclamation écrite auprès de LES 2 SACS.

LES 2 SACS a adhéré au service du médiateur suivant :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (CM2C)
Association loi 1901 agréée par la CECMC – n°W751237320
Adresse : 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris
SIRET : 831 213 871 00021
Site internet : www.cm2c.net

La saisine du médiateur peut être effectuée par voie postale ou électronique. Le litige doit être soumis au médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à LES 2 SACS.

Le Client est en outre informé qu'il peut recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse : https://ec.europa.eu/consumers/odr.

ARTICLE 17. DROIT APPLICABLE — TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur formation, leur interprétation ou leur exécution sera, à défaut de résolution amiable, porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun applicables.