

Cette plaquette a été conçue pour centraliser les différents aspects juridiques essentiels liés à l'exploitation d'un site marchand ou d'une place de marché. Elle permet de mieux comprendre leur importance et leur utilité, tout en facilitant la comparaison entre les documents nécessaires.

Ces contenus, rédigés par un avocat, sont accessibles aux offices de tourisme et à leurs prestataires. Ils bénéficient d'un tarif privilégié ainsi que d'un accompagnement personnalisé pour répondre à leurs besoins spécifiques.



| Qui contacter ?

Natalia Zhuravleva

Chargée de mission e-commerce et digitalisation de l'offre

Mob : +33 (0)6 07 66 15 08

n.zhuravleva@auvergnerhonealpes-tourisme.com

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME
11B Quai Perrache - 69002 Lyon - France
www.auvergnerhonealpes-tourisme.com

ACTEURS DU TOURISME

OBLIGATIONS JURIDIQUE

de la vente en ligne

mogmacrea.com - Ne pas jeter sur la voie publique.



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Les sites marchands (ventes en ligne) sont devenus essentiels pour promouvoir et commercialiser des services touristiques. Pour réussir, il est crucial de respecter les règles juridiques destinées à protéger toutes les parties et garantir une expérience fiable.



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Obligation d'information

Office de tourisme

Vous devez informer le client clairement sur les critères de référencement et de classement des offres, la qualité des offreurs (professionnels ou particuliers), les frais additionnels et le droit de rétractation (ou son absence dans le tourisme). Il est légalement obligatoire, et donc recommandé, de créer un document spécifique décrivant le fonctionnement du site et les droits des utilisateurs (document proposé par l'ART).

Site professionnel

Le vendeur doit fournir des informations lisibles sur les caractéristiques des produits ou services (photos, descriptifs détaillés), les prix TTC, les modalités de paiement, et les garanties légales ou commerciales. Des **CGU** (Conditions Générales d'Utilisation) pour encadrer l'utilisation du site et des **CGV** (Conditions Générales de Vente) pour sécuriser et encadrer les ventes sont indispensables. (document proposé par l'ART).

Sécurisation des relations contractuelles

Les documents suivants préviennent les litiges et protègent les prestataires en cas de problème. Ils sont également proposés par l'ART.

Les CGU pour les offices de tourisme

qui encadrent les responsabilités respectives des utilisateurs et de l'opérateur (simple intermédiaire), les clauses sur la propriété intellectuelle, les garanties, et les conditions financières, les limites de responsabilité pour protéger l'opérateur.

Les CGV pour les prestataires d'activités pour encadrer la relation client, incluant les conditions de rétractation, d'annulation, et de remboursement, les obligations de chaque partie et les modalités de livraison.

Protection des données personnelles

Les éditeurs de sites sont responsables des données collectées et doivent se conformer au RGPD :

- **Inform** : les utilisateurs doivent savoir quelles données sont collectées, pourquoi, et quels sont leurs droits.
- **Consentir** : le consentement doit être explicite via des cases à cocher (« opt-in »).
- **Sécuriser** : mettre en place des mesures techniques pour protéger les données.

Une politique de confidentialité détaillée doit être publiée et facilement accessible. Votre agence web est votre interlocuteur privilégié pour vous y accompagner.

C'est pour qui ?



Prestataires
d'activité



Offices
de tourisme



Hébergeurs



Pour avoir l'accès aux documents contractuels rédigés par un avocat spécialisé et co-financés par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, vous pouvez contacter votre référent vente en ligne/ place de marché.