

# LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions générales de vente lient le client à 37DEUX pendant toute la durée d'utilisation des catalogues cadeaux et voyages dans le cadre de challenges, campagnes de stimulation, fidélisation, ou parrainage. Tout client de 37DEUX déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de vente présentées ci-après. Tout client de 37DEUX est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir passé commande. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux conditions générales de vente et au rappel des euros clefs d'utilisation et leur acceptation sans réserves.

## 1 - Traitement des commandes et des réservations

Dès réception de la commande, émise par le client ou l'un de ses bénéficiaires, 37DEUX procède à son enregistrement. A partir de ce moment, elle ne peut plus être annulée. Les cadeaux et voyages proposés ne sont en aucun cas échangeables, remplaçables ou remboursables en espèces aux bénéficiaires qui en feraient la demande. 37DEUX ne saurait en aucun cas être tenu responsable des incompréhensions et malentendus qui pourraient survenir lors de l'utilisation des catalogues cadeaux et voyages par les bénéficiaires à propos de la nature ou de la valeur des produits proposés.

## 2 - Textes et visuels

Les textes et visuels sont fournis par les fabricants, 37DEUX ne peut pas être tenue responsable de modifications qui interviendraient sans préavis de leur part.

## 3 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur les sites, 37DEUX ou dans les catalogues cadeaux et voyages qu'ils soient la propriété ou non de 37DEUX, sont protégés au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier. Toute reproduction totale ou partielle des catalogues cadeaux et voyages est strictement interdite, sauf accord express de 37DEUX et 37deux voyages, agence de voyages de 37DEUX. Les logiciels utilisés par 37DEUX restent sa propriété exclusive et 37DEUX en garde seul le droit d'usage que ce soit sur les logiciels, progiciels, programmes, documentations ou autres. Ces logiciels font partie intégrante de la valeur ajoutée de 37DEUX.

## 5 - Attribution juridique

Tous litiges relatifs à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat de vente ou des conditions générales de vente seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de LA ROCHE SUR YON (85) Sauf convention spéciale écrite, toute commande sera régie de plein droit par les conditions générales de vente de 37DEUX alors en vigueur.

## 6 - Mentions légales

Le présent site est la propriété de 37DEUX. 37DEUX Société à responsabilité limitée au capital social de 40 000 Euros, ayant son siège social à OLONNE SUR MER (85340), Parc Actilonne-Allée Alain

Gautier, immatriculée sous le numéro 449642297 RCS LA ROCHE SUR YON. 37DEUX VOYAGES Société à responsabilité limitée au capital de 40 000 Euros, ayant son siège social à OLONNE SUR MER (85340), Parc Actilonne-Allée Alain Gautier, immatriculée sous le numéro 449882488 RCS LA ROCHE SUR YON. N° d'immatriculation agence de voyages IM085110020. 37DEUX et 37DEUX VOYAGES sont des sociétés du GROUPE 37DEUX, société à responsabilité limitée au capital de 500 000 € dont le siège social est sis à OLONNE SUR MER (85340), Parc Actilonne - Allée Alain Gautier, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 751 809 765,

## **7 - Coordonnées de la société**

Pour toute demande de renseignements sur un produit du catalogue, pour un SAV ou retour ou sur le fonctionnement du catalogue, vous pouvez contacter le Service Relations Clientèle (Hotline) Par email à l'adresse [hotline@37deux.com](mailto:hotline@37deux.com).

## **8 - Conditions générales de vente spécifiques aux Cadeaux**

Un complément monétaire pourra être rajouté pour l'obtention d'un cadeau.

### **8.1 - Traitement des commandes et livraisons**

Pour plus de détails, merci de bien vouloir vous référer aux conditions générales d'utilisation décrites dans le catalogue cadeaux. Il s'agit ici d'en rappeler les éléments clés.

#### **IMPORTANT :**

Compte tenu de la variété des cadeaux proposés, une commande portant sur différents articles peut faire l'objet de plusieurs livraisons par des modes de transport différents • Aucune réclamation relative à la livraison des cadeaux (non-réception, erreur de la commande, demande de preuve de livraison) au-delà d'un délai de deux mois (vingt-deux jours ouvrés) après la date de réception de la commande par son bénéficiaire ne sera prise en compte par nos services. • Faute de réserves motivées et caractérisées émises lors de la livraison, en présence du livreur, par le bénéficiaire du cadeau sur le bon de transport et par lettre recommandée avec accusé de réception sous 72 heures, la livraison sera réputée conforme et l'article en bon état. • Les millésimes de vins ne sont pas contractuels. 37DEUX ne peut être tenue responsable d'un changement d'année après épuisement du précédent millésime. Nos fournisseurs se réservent donc le droit, sans avis de leur part, de livrer un autre millésime de qualité équivalente. • Les délais de livraison peuvent varier de 4 jours à 5 semaines, sous réserve de disponibilité des stocks. Il s'agit d'un délai moyen en fonction de la destination, du mode d'expédition et de la disponibilité de l'article. Le dépassement de ce délai ne peut donner lieu à aucune annulation de la commande, à aucune réduction du prix payé par le bénéficiaire, et à aucun versement au titre de dommages et intérêts.

### **8.2 - Produits**

Compte tenu de l'évolution rapide des collections des produits des univers du catalogue cadeaux, les caractéristiques des produits présentés peuvent évoluer et aucune modification ne peut donner lieu à une réclamation de dommages et intérêts. S'il devait se produire une modification, le bénéficiaire en serait avisé lors de sa commande.

### 8.3 - Disponibilité

Dans le cas où certains articles commandés ne seraient plus disponibles chez nos fournisseurs ou en rupture prolongée, la responsabilité de 37DEUX ne saurait être engagée et donner lieu à la résolution de la vente ou à des dommages et intérêts. En cas d'indisponibilité définitive, plusieurs cas de figure :

- la commande sera annulée et les euros seront recrédités, 37DEUX ayant, en la matière, une obligation de moyens et non de résultat.

### 8.4 - Garanties

Les cadeaux proposés par 37DEUX sont couverts par les garanties proposées par les fabricants. La durée et les conditions (type de prise en charge : pièces et/ou main d'œuvre et/ou déplacement etc....) de cette garantie sont variables selon les produits concernés. Le bénéfice des garanties ne peut être revendiqué par le client ou le bénéficiaire en cas de mauvais usage des produits et est subordonné au respect strict des délais et des modalités de paiement.

### 8.5 - Retours

Aucun produit livré réputé conforme ne sera repris ou échangé. Dans le cas d'une erreur dans la livraison des produits, l'échange est conditionné par la restitution du produit livré en état et impérativement dans son emballage d'origine en état. Pour les cadeaux retournés à l'expéditeur, c'est-à-dire non réclamés à La Poste, ne pouvant être livrés pour raison d'adresse incomplète ou incorrecte, bénéficiaire injoignable, ou les cadeaux refusés, 37DEUX se verra dans l'obligation de refacturer au client les frais de retour/reprise et réexpédition y afférant.

## 9 - Conditions Générales de Vente spécifiques aux voyages

### 9.1 - Voyages

Les voyages proposés dans ce catalogue sont soumis aux réglementations générales en matière de voyages. Nos conditions de réservation sont désormais soumises au code du tourisme. Les prestations ou informations sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, sans que 37deux voyages, ait à en informer les bénéficiaires de ces séjours avant leur demande de réservation. Le cas échéant, des prestations équivalentes seront proposées en remplacement. Le bénéficiaire ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation d'un voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. Certains départs pour des circuits ou croisières sont soumis à un nombre minimum de participants. Si le nombre de participants n'est pas atteint 21 jours avant la date départ, 37DEUX VOYAGES, se réserve le droit d'annuler la réservation, dans ce cas 37DEUX VOYAGES s'engage à proposer un autre voyage ou des dates de remplacement. 37DEUX VOYAGES ne saurait être tenu responsable de toute modification occasionnelle ou définitive du programme d'un voyage figurant dans le catalogue Voyages ou du fait qu'une destination soit complète à la période choisie par le bénéficiaire.

### 9.2 - Traitement des réservations

Pour plus de détails, merci de bien vouloir vous référer aux conditions générales de ventes et aux conditions générales et de réservation 37DEUX voyages. Il s'agit ici d'en rappeler les éléments clés. •

Les documents de voyages sont expédiés aux bénéficiaires par courrier 10 jours avant leur date de départ. • Afin de traiter dans les meilleures conditions les demandes des bénéficiaires, un délai de 6 semaines minimum est nécessaire entre la date de réservation et la date de départ du voyage.

### 9.3 - Réclamations voyages

Toute réclamation de défaillance doit être signalée à 37deux voyages, par lettre recommandée avec avis réception, dans le mois suivant le retour du bénéficiaire de son voyage, accompagnée des pièces justificatives. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

## 10 – Données personnelles

37DEUX traite pour honorer, en qualité de responsable de traitement les commandes des utilisateurs, les données personnelles suivantes strictement nécessaires : nom, prénom, adresse, ville, code postal, téléphone et email.

La finalité de traitement de ces données personnelles est de permettre à 37DEUX d'honorer la commande de cadeaux et son suivi.

37DEUX tient par écrit les registres de traitements des données personnelles correspondants.

### **10.1 Destinataires des Données personnelles**

Les données personnelles collectées sur le Site cadeaux sont traitées par 37DEUX et ses équipes.

37DEUX peut avoir recours également aux services de sous-traitants dans le cadre de la fourniture de ses services (ex : transporteur) et garantit qu'il vérifie préalablement que ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles sont stockées sur des serveurs d'hébergement exclusivement situés dans l'Union européenne et 37DEUX s'engage à ne pas transférer les données personnelles des Bénéficiaires à des hébergeurs dans un pays tiers.

### **10.2 Durée de conservation des Données personnelles**

37DEUX s'engage à conserver ces données personnelles, sauf obligation légale ou réglementaire contraire, pour une durée maximale de trois (3) ans à compter de la dernière commande du bénéficiaire sur le site cadeaux. Par exception à ce qui précède, à défaut de commande du bénéficiaire, et sous réserve de l'article 10.4, les données personnelles sont supprimées sur demande du client 37DEUX et quoiqu'il en soit dans les trois (3) mois de la fin du contrat entre 37DEUX et le client 37DEUX sur le site cadeaux.

### **10.3 Sécurité des Données personnelles**

37DEUX s'engage, au titre de son obligation de moyens, à prendre toutes les précautions utiles et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées en la matière pour garantir un niveau de sécurité adapté et pour protéger les données personnelles des bénéficiaires contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Vous trouverez ci-dessous la liste non exhaustive des actions mises en place par 37DEUX visant à sécuriser les données personnelles traitées :

**Contrôle d'accès :**

- Identification systématique des utilisateurs / collaborateurs
- Création d'identifiant unique pour collaborateur. Les mots de passe sont composés d'une Majuscule et de minuscule et de 2 chiffres
- Renouvellement du mot de passe à chaque changement d'utilisateur s'il s'agit d'un identifiant partagé
- Modification du mot de passe possible par l'utilisateur
- Réauthentification au poste de travail obligatoire suite à une inactivité trop longue

**Habilitations des collaborateurs :**

- Désactivation de compte en cas de besoin (exemple absence prolongée)
- Suppression des accès suite au départ d'un utilisateur
- Privilège restreint en fonction des utilisateurs
- Journalisation des actes de gestion (création, suppression...)

**Sécurisation des développements réalisés par 37DEUX :**

- Contrôle sur les fichiers transmis si l'outil développé nécessite des téléchargements (format de fichier, taille...)
- Accès aux bases de données limitées à l'équipe de développement à travers un compte spécifique
- Revue de code avant mise en ligne au niveau de l'interface utilisateur, de l'accès aux données
- Nettoyage du code avant sa mise en production
- Contrôle d'accès des flux d'administration et mise en place de flux sécurisé pour les opérations nécessitant des écritures
- Utilisation de Kaspersky pour prévenir et lutte contre les codes malveillants

**Protection de nos systèmes de messagerie et de notre réseau informatique :**

- Utilisation d'une passerelle antispam et module Kaspersky pour limiter les risques de contamination de notre système via une menace extérieure
- Journalisation des traces des messages générés par 37DEUX
- Filtrage des flux depuis un réseau public
- Mise en place d'un service d'accès à distant
- Protection des services web

**Accès aux locaux :**

- Sécurisation des accès à nos locaux : vidéosurveillance, alarme, lumière extérieure avec détection automatique
- Portail avec fermeture automatique
- Code d'accès aux locaux personnalisés par collaborateur

### **Hébergement de nos données :**

- Gestion de nos serveurs dédiés externalisés chez l'hébergeur OVH
- Infrastructure composée de plusieurs serveurs physiques hautes performances (SSD et RAID) , de serveurs virtuels dédiés et d'un Plan de Reprise d'Activité spécifique
- Architecture solide composée d'un moteur de recherche distribué sur un cluster
- Base de données répliquées en temps réel
- Serveur web de secours
- Serveur de versioning et serveur de monitoring

### **10.4 Droits des internautes sur leurs données personnelles**

Les bénéficiaires ont la possibilité d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité de leurs données personnelles, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée et droit de révocation de leur consentement, concernant les données personnelles qu'ils fournissent.

Pour exercer l'un de ces droits, il convient d'adresser sa demande par email à l'adresse suivante : [dpo@37deux.com](mailto:dpo@37deux.com).

37DEUX s'engage à y répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Si les bénéficiaires considèrent que le traitement de leurs données personnelles constitue une violation de la législation en vigueur, ils ont la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **10.5 Confidentialité des Données personnelles**

37DEUX garantit la confidentialité des données personnelles traitées et veille à ce que les personnes autorisées à traiter lesdites données personnelles s'engagent également à respecter cette obligation de confidentialité.