



# Conditions Générales de Vente Teritoria

## 1 / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BOUTIQUE CADEAUX

Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre TERITORIA VOYAGES, SARL au capital de 257 700,00 €, ayant son siège social Bords de Seine 1 | 3 Esplanade du Foncet – 92441 Issy les Moulineaux, immatriculée sous le n° 422 044 693 RCS Nanterre (« **TERITORIA VOYAGES** ») et toute personne se portant acquéreuse d'un Coffret Cadeau, ou d'une Carte Cadeau (le « **Client** ») destiné à être utilisé par elle-même ou par une tierce personne (le « **Bénéficiaire** »).

Elles précisent les conditions applicables à la vente et à l'utilisation des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux.

Toute commande de Coffret Cadeau et de Carte Cadeau, quelles qu'en soient les modalités, emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. Le Client se porte fort du respect par le Bénéficiaire des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation relatives notamment à l'utilisation des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux.

### 1. Description des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux

TERITORIA VOYAGES fait partie du Groupe MAJORIAN aux côtés de la société TERITORIA qui anime, sous la marque « Teritoria », un réseau (le « **Réseau Teritoria** ») d'exploitants indépendants d'hôtels et de restaurants (les « **Etablissements** »).

TERITORIA VOYAGES commercialise des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux permettant à leurs Bénéficiaires de bénéficier de prestations fournies par les Etablissements du Réseau Teritoria, dans les conditions décrites ci-après.

## **1.1 Description des Coffrets Cadeaux**

TERITORIA VOYAGES propose aux exploitants des Etablissements du Réseau Teritoria de participer à des offres de prestations d'hébergement, de restauration et d'activités liées à ces prestations, regroupées par thèmes, et destinées à être fournies à un prix forfaitaire (les « **Coffrets Cadeaux** »).

Les Coffrets Cadeaux permettent de bénéficier, à titre principal, de prestations d'hébergement et/ou de restauration fournies par les Etablissements du Réseau Teritoria participant à chaque offre (les « **Établissements Participants** »).

Les Coffrets Cadeaux sont matérialisés par un bon identifié par un numéro unique à 9 caractères commençant par NV suivi de 7 chiffres et/ou lettres, une description détaillée des prestations devant être fournie au sein des Établissements Participants concernés à la date d'émission des Coffrets Cadeaux concernés, et les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Ces éléments sont présentés, au choix du Client, soit sur un support physique adressé par courrier postal (« **Coffrets Cadeaux Physiques** »), soit sur un support dématérialisé adressé par courrier électronique (« **E-Coffrets Cadeaux** »).

Les prestations d'hébergement et/ou de restauration ainsi que le cas échéant les prestations accessoires destinées à être fournies par les Établissements Participants sont décrites précisément, pour chaque type de Coffrets Cadeaux proposé, sur le site internet accessible à l'adresse <https://www.teritoria.com> (le "**Site Teritoria.com**").

Les Coffrets Cadeaux ne peuvent être utilisés que dans les Établissements Participants concernés. TERITORIA VOYAGES pourra être contrainte, pour des raisons indépendantes de sa volonté, de modifier la liste des Établissements Participants concernés. A ce titre, elle s'engage à ce que la liste à jour des Établissements Participants concernés par chacune de ses offres de Coffrets Cadeaux, soit à tout moment disponible sur le Site Teritoria.com.

## **1.2 Description des Cartes Cadeaux**

TERITORIA VOYAGES édite des cartes représentant une valeur d'achat déterminée par le Client, (d'un minimum de 100 euros), pouvant être utilisées en une ou plusieurs fois et dans

un ou plusieurs Etablissements afin de régler des prestations d'hébergement et de restauration fournies par l'ensemble des Etablissements du Réseau Teritoria, à l'exception de ceux ne faisant pas partie de la zone euro (les « **Cartes Cadeaux** »).

Les Cartes Cadeaux sont matérialisées par un bon identifié par un numéro unique à 10 caractères commençant par NGC suivi de 7 chiffres et/ou lettres, précisant la valeur faciale concernée et les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Ces éléments sont présentés, au choix du Client, soit sur un support physique adressé par courrier postal (« **Cartes Cadeaux Physiques** »), soit sur un support dématérialisé adressé par courrier électronique (« **E-Cartes Cadeaux** »).

La liste des Etablissements du Réseau Teritoria figure sur le Site Teritoria.com. Les prestations d'hébergement et/ou de restauration fournies par les Etablissements sont décrites sur le Site Teritoria.com.

Les Cartes Cadeaux ne peuvent être utilisées que dans les Etablissements (à l'exception des établissements situés en dehors de la zone euro), du Réseau Teritoria au jour de leur utilisation par le Bénéficiaire.

## 2. Modalités de Commande des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux

Les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux peuvent être commandés en ligne par le biais du Site Teritoria.com au sein de l'espace « boutique cadeaux ».

Dans le cadre de chaque commande, le Client doit préciser notamment le type et le nombre de Coffrets Cadeaux ou de Cartes Cadeaux (ainsi que pour ces dernières, le montant provisionné) choisis, leur forme (Coffrets Cadeaux Physiques ou E-Coffrets Cadeaux, Cartes Cadeaux Physiques ou E-Cartes Cadeaux), ses coordonnées complètes, les modalités de livraison choisies, ainsi que les coordonnées et l'adresse postale à laquelle les Coffrets Cadeaux Physiques ou les Cartes Cadeaux Physiques doivent être adressés si celles-ci diffèrent de celles du Client.

La vente ne sera définitive qu'après acceptation par le Client des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et encaissement de l'intégralité du prix correspondant à la commande par le biais de la solution de paiement en ligne mise en œuvre sur le Site.

Le Client recevra, après validation de sa commande, un courrier électronique de confirmation comprenant l'ensemble des informations relatives à celle-ci.

### **3. Prix des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux**

Le prix de chaque Coffret Cadeau indiqué sur le Site Teritoria.com est le prix en vigueur au jour de la commande.

Le prix de chaque Carte Cadeau correspond à la valeur faciale choisie par le Client (à partir de 100 €) lors de la commande.

Si le Client a choisi des Coffrets Cadeaux Physiques ou des Cartes Cadeaux Physiques, il se verra appliquer des frais de distribution (incluant les frais de livraison) calculés en fonction du nombre de Coffrets Cadeaux Physiques et/ou de Cartes Cadeaux Physiques et du lieu de livraison, tels qu'indiqués expressément sur le Site Teritoria.com avant la validation de sa commande.

Si le Client a choisi des E-Coffrets Cadeaux ou des E-Cartes Cadeaux, aucun frais de livraison ne sera appliqué.

Conformément à la réglementation en vigueur, les sommes versées par le Client au titre de l'achat des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux sont situées en dehors du champ d'application de la TVA. Les frais de livraison sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux ainsi que les frais de livraison sont payables comptant, en euros, lors de la commande : par carte bancaire appartenant au Client (Carte Bleue, VISA, Eurocard/MasterCard, American Express, e-carte bleue classique). Dans ce cas, le paiement est effectué par l'intermédiaire d'un système de paiement en ligne sécurisé relevant du protocole SSL et utilisant le dispositif 3D secure, supposant la fourniture par le Client de son numéro de carte de paiement et de sa date d'expiration.

Si le Client ne dispose pas de carte bancaire, il a la possibilité de régler sa commande par chèque bancaire ou par virement : il doit alors adresser le détail de sa commande (produit, quantité, mode de livraison) à [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com). Une fois que le Service Clients lui a confirmé par email la disponibilité du ou des produit(s) désirés ainsi que le montant total des frais dont il doit s'acquitter, le Client doit faire parvenir dans les meilleurs délais un chèque bancaire du montant total de la commande (frais de ports inclus), à l'ordre de TERITORIA VOYAGES, à l'adresse suivante : Service Marketing – Teritoria – Bords de Seine 1 | 3 Esplanade du Foncet – 92441 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX ou le virement sur le compte dont les coordonnées lui sont communiquées par TERITORIA VOYAGES.

Une fois reçu, le chèque ou le virement doit d'abord être encaissé par TERITORIA VOYAGES afin de vérifier sa provision. Ensuite seulement la commande peut être déclenchée et les produits envoyés au Bénéficiaire.

Toute utilisation frauduleuse de la carte de paiement du Client relève des dispositions

contractuelles convenues entre ce dernier et l'établissement bancaire émetteur de la carte.

Les factures correspondant aux Coffrets Cadeaux et aux Cartes Cadeaux commandés par les Clients sont adressés par email au Client dans un délai de un (1) jour ouvré après l'exécution de leur commande.

#### **4. Exécution des commandes**

##### **4.1 Exécution des commandes de Coffrets Cadeaux Physiques et de Cartes Cadeaux Physiques**

Les commandes de Coffrets Cadeaux Physiques et de Cartes Cadeaux Physiques sont traitées dans les 48 heures ouvrées à compter de la validation de la commande confirmée par courrier électronique adressé au Client.

Les Coffrets Cadeaux Physiques et les Cartes Cadeaux Physiques sont adressés par voie postale, selon les modalités choisies par le Client lors de sa commande (Lettre Suivie ou Chronopost), à la personne et à l'adresse de livraison, dont les coordonnées ont été expressément indiquées par le Client lors de sa commande.

TERITORIA VOYAGES adressera au Client, par l'intermédiaire de son sous-traitant logistique, un courrier électronique l'informant de l'expédition des Coffrets Cadeaux Physiques et des Cartes Cadeaux Physiques commandés, précisant le numéro de suivi du transporteur choisi par le Client dans le cadre de sa commande.

Les délais de livraison sont communiqués par les prestataires de TERITORIA VOYAGES à titre indicatif comme suit :

Livraison Lettre Suivie : Délai de livraison de environ 2 à 3 jours ouvrés à compter de l'expédition (pour la France métropolitaine). Pour les livraisons hors de la France métropolitaine, les délais de livraison varient selon les destinations.

Livraison Chronopost : Délai de livraison de 1 à 2 jours ouvrés (24-48h) à compter de l'expédition (pour la France métropolitaine). Pour les livraisons hors de la France métropolitaine, les délais de livraison varient selon les destinations. Aucune livraison n'est effectuée le samedi.

Les expéditions sont effectuées comme suit :

##### **Du lundi au jeudi inclus (hors jours fériés) :**

– commande passée avant 10h : expédition le jour même ;

– commande passée après 10h : expédition le lendemain ;

**Le vendredi (hors jours fériés) :**

– commande passée avant 10h : expédition le jour même ;

– commande passée après 10h : expédition le lundi suivant.

Toute commande passée un samedi ou un dimanche, sera automatiquement considérée comme une commande passée le lundi avant 10h. Toute commande passée un jour férié, sera traitée le lendemain (hors week-end).

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de la commande et notamment des coordonnées de la personne et l'adresse de livraison des Coffrets Cadeaux Physiques et des Cartes Cadeaux Physiques commandés. TERITORIA VOYAGES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un retour de livraison dû à une adresse incomplète ou erronée et les frais de réexpédition seront intégralement à la charge du Client. En cas d'absence du destinataire et de dépôt d'un avis de passage, TERITORIA VOYAGES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la détérioration des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux du fait de leur retrait tardif. Les dépassements des délais de livraison ne peuvent en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts.

#### **4.2 Exécution des commandes de E-Coffrets Cadeaux et de E-Cartes Cadeaux**

Les commandes de E-Coffrets Cadeaux et de E-Cartes Cadeaux sont traitées lors de la validation de la commande confirmée par courrier électronique adressé au Client.

Les E-Coffrets Cadeaux et les E-Cartes Cadeaux sont adressés par courrier électronique au Client à l'adresse expressément indiquée par le Client lors de sa commande.

### **5. Droit de rétractation**

Le Client peut exercer son droit de rétractation dans le délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux par lui ou le Bénéficiaire, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Le droit de rétractation doit être exercé par le Client dans le délai précité, à l'aide du formulaire annexé à ce document ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter adressée par courrier postal à : Service Marketing – Teritoria – Bords de Seine 1 | 3 Esplanade du Foncet – 92441 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX –

France ou par courrier électronique adressé à [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com).

Si l'exercice du droit de rétractation porte sur un Coffret Cadeau Physique ou une Carte Cadeau Physique, le Client devra le retourner à TERITORIA VOYAGES dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts de renvoi des Coffrets Cadeaux Physiques et des Cartes Cadeaux Physiques seront à la charge du Client. Tout Coffret Cadeau Physique ou toute Carte Cadeau Physique retourné(e) par le Client devra être en parfait état.

Si l'exercice du droit de rétractation porte sur un E-Coffret Cadeau ou une E-Carte Cadeau, le Client devra communiquer à TERITORIA VOYAGES dans le délai précité, les informations suivantes : nom et prénom ; n° de commande ; N° du Coffret Cadeau; N° de la Carte Cadeau.

Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement de la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison correspondant au coût standard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client aura informé TERITORIA VOYAGES de sa décision de se rétracter.

Le remboursement sera effectué par le biais du moyen de paiement utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Dans l'hypothèse où le Coffret Cadeau ou la Carte Cadeau est utilisé(e) par le Client ou le Bénéficiaire avant l'expiration du délai de rétractation précité, ce dernier est réputé avoir expressément renoncé au droit de rétractation.

## **6. Conditions d'utilisation des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux**

### **Durée de Validité des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux**

Chaque Coffret Cadeau et chaque Carte Cadeau est identifié par un code unique activé par TERITORIA VOYAGES dans un délai de 48h à compter de la date d'achat par le Client.

Les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux sont valables pendant une durée de 24 mois à compter de la date d'achat par le Client (la « **Durée de Validité** »).

Concernant les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux achetées par le biais de commandes entreprises et CSE, et qui n'ont pas été passées par le biais du Site, il convient de contacter TERITORIA VOYAGE pour connaître la date d'achat à l'adresse suivante : [commercial@teritoria.com](mailto:commercial@teritoria.com).

Le Bénéficiaire peut en tout état de cause vérifier à tout moment la Durée de Validité d'un Coffret Cadeau ou d'une Carte Cadeau en se rendant sur le Site Teritoria.com au sein de l'espace consacré à la Boutique Cadeaux en renseignant la référence de son Coffret Cadeau ou de sa Carte Cadeau dans le champ dédié à cet effet.

En cas de non-utilisation d'un Coffret Cadeau ou d'une Carte Cadeau pendant la Durée de Validité pour quelque raison que ce soit, le Client, ni le Bénéficiaire ne pourront prétendre à un quelconque remboursement, remplacement, échange ou prolongation sauf à souscrire à l'option « prolongation » dans les conditions indiquées ci-dessous.

### **Option Prolongation**

Le Bénéficiaire a la possibilité, jusqu'à (1) un mois avant ou au plus tard (1) un mois après la date de fin de la Durée de Validité, de prolonger la validité de tout Coffret Cadeau ou de toute Carte Cadeau dont il est titulaire (« **l'Option Prolongation** »), en contrepartie du paiement d'une somme de 40 euros.

L'Option Prolongation peut être souscrite une seule fois, par le Bénéficiaire :  
– directement depuis son espace client moyennant des frais de prolongation (voir le détail ci-dessous).

La durée de prolongation est de (6) six mois à compter de la date de fin de la Durée de Validité (la « **Durée de Prolongation** »).

A l'expiration de la Durée de Prolongation, les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux seront définitivement inutilisables.

### **Conditions d'utilisation des Coffrets Cadeaux**

Les Établissements Participants concernés par chaque offre de Coffrets Cadeaux sont tenus de fournir l'intégralité des prestations comprises dans le forfait ou en cas d'indisponibilité, des prestations équivalentes ou d'un montant équivalent.

Les taxes de séjour devront être réglées par le Bénéficiaire à l'Établissement Participant. Plus d'informations sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2048>.

Les Coffrets Cadeaux ne sont pas nominatifs et peuvent être utilisés par toute personne qui en a possession. Ils sont placés sous l'entière responsabilité du porteur sans aucun recours possible en cas de perte ou de vol.

Les Coffrets Cadeaux ne sont ni remboursables ni échangeables en tout ou partie contre des espèces ou contre d'autres Coffrets Cadeaux ou contre des Cartes Cadeaux.

Les Coffrets Cadeaux peuvent éventuellement être cumulés entre eux ou/et avec des Cartes Cadeaux sous réserve d'acceptation préalable par l'Établissement concerné.

Les Coffrets Cadeaux ne sont pas sécables : ils doivent être utilisés intégralement, en une seule fois, au sein d'un seul et même Établissement Participant.

Toute prestation non incluse dans le Coffret Cadeau devra impérativement être réglée par le Bénéficiaire à l'Établissement Participant concerné selon les conditions de ce dernier.

### **Conditions d'utilisation des Cartes Cadeaux**

Les Cartes Cadeaux ne sont pas nominatives et peuvent être utilisées par toute personne qui en a possession. Elles sont placées sous l'entière responsabilité du porteur sans aucun recours possible en cas de perte ou de vol.

Les Cartes Cadeaux ne sont ni remboursables ni échangeables en tout ou partie contre des espèces ou contre des Coffrets Cadeaux.

Les Cartes Cadeaux sont cumulables entre elles pour régler une prestation séjour ou repas – dans la limite d'un montant cumulé de 500 € maximum – mais ne peuvent en aucun cas être utilisés dans le cadre d'une offre promotionnelle ou d'une opération spéciale.

Les Cartes Cadeaux peuvent être utilisées en une ou plusieurs fois au sein d'un ou plusieurs Etablissements.

Dans l'hypothèse où les prestations fournies par l'Établissement au Bénéficiaire de la Carte Cadeau atteindraient un montant inférieur à la valeur faciale indiquée sur la Carte Cadeau le Bénéficiaire et le Client ne pourront en aucune manière prétendre au remboursement de la différence sous quelque forme que ce soit.

### **7. Réservation des prestations d'hébergement et/ou de restauration incluses dans les Coffrets Cadeaux ou destinées à être réglées par Cartes Cadeaux**

Afin de bénéficier des prestations comprises dans un Coffret Cadeau, le Bénéficiaire doit impérativement effectuer une réservation préalable, par téléphone, directement auprès de l'Établissement Participant de son choix selon les modalités décrites ci-après.

La liste des Établissements Participants concernés par chaque offre concernée figure via un QR Code inséré dans chaque Coffret Cadeau, sous réserve des modifications que TERRITORIA VOYAGES aurait été contrainte d'apporter. La liste à jour des Établissements Participants concernés par chaque offre de Coffret Cadeau figure sur le Site Teritoria.com au sein de l'espace consacré aux Coffrets Cadeaux.

Afin d'utiliser une Carte Cadeau pour procéder au règlement de prestations d'hébergement ou de restauration, le Bénéficiaire doit impérativement effectuer une réservation préalable par téléphone, directement auprès de l'Établissement de son choix selon les modalités décrites ci-après.

La liste des Établissements figure sur le Site Teritoria.com.

Le Bénéficiaire peut bénéficier des prestations prévues aux Coffrets Cadeaux tous les jours, semaine et week-end, midi et / ou soir, en fonction des options décrites dans le forfait et des jours et heures d'ouverture des Établissements Participants concernés, à l'exception des 1er janvier, 14 février, 24, 25 et 31 décembre et des dates correspondant à des évènements locaux particuliers.

Les Coffrets Cadeaux sont valables tous les jours de la semaine y compris les week-ends (sauf Coffrets Cadeaux spécifiques semaine) sous réserve des disponibilités. L'Établissement Participant peut refuser une réservation, lorsque le quota de disponibilités qu'il alloue spécifiquement aux Coffrets Cadeaux sur cette période est atteint, et ce même lorsqu'il dispose par ailleurs de disponibilités de façon globale. Pendant les périodes de haute saison et les dates très prisées, certains Établissements peuvent en outre exiger la réservation d'un nombre de nuitées minimum.

Les Établissements du Réseau Teritoria sont tenus d'accepter les Cartes Cadeaux comme moyen de paiement. La réservation ne peut être effectuée via les agences de voyage en ligne telles que Booking.com, Expedia.fr, Hotels.com, etc.

Les taxes de séjour ne sont pas comprises dans les Coffrets Cadeaux et doivent être réglées par le Bénéficiaire à l'Établissement. Le règlement des taxes de séjour ne peut pas être effectué par le biais d'une Carte Cadeau.

Le Bénéficiaire doit communiquer à l'Établissement Participant de son choix les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes et l'adresse électronique à laquelle la confirmation de réservation devra être adressée ;
- Le nom thématique du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau concerné(e) le cas échéant ;
- Le n° d'identification du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau concerné ;
- Les dates souhaitées pour bénéficier des prestations comprises dans le Coffret Cadeau ou destinées à être réglées par le biais d'une Carte Cadeau

TERITORIA VOYAGES attire l'attention des Clients et des Bénéficiaires sur le fait que certaines périodes sont particulièrement prisées par les voyageurs, il est donc préférable d'anticiper au mieux sa réservation. Pendant ces périodes, les disponibilités des Établissements Participants ou des Établissements peuvent être rapidement épuisées.

Le Bénéficiaire peut modifier sa réservation selon les conditions habituellement pratiquées par l'Établissement Participant ou l'Établissement concerné directement auprès de ce dernier. Aucune modification dérogeant aux conditions habituellement pratiquées par l'Établissement Participant ou l'Établissement concerné ne sera acceptée.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire n'aurait pas modifié sa réservation – selon les conditions habituellement pratiquées par l'Établissement Participant ou l'Établissement concerné –, en cas de non présentation aux jours et heures prévus lors de la réservation, il ne pourra plus prétendre à bénéficier des prestations comprises dans le Coffret Cadeau ou à utiliser la Carte Cadeau concernés.

Toute demande de modification ou d'annulation sans frais d'un séjour ou d'un repas réservé par le biais d'un Coffret Cadeau ou d'une Carte Cadeau, doit faire l'objet d'une demande écrite par email directement adressée à l'établissement.

Le Bénéficiaire devra, lors de son arrivée au sein de l'Établissement Participant ou de l'Établissement concerné, remettre à ce dernier, s'agissant d'un Coffret Cadeau Physique ou d'une Carte Cadeau Physique, l'original du bon en sa possession, et s'agissant d'un E-Coffret Cadeau ou d'une E-Carte Cadeau, une impression sur support papier dudit E-Coffret Cadeau ou E-Carte Cadeau.

L'utilisation de Coffrets Cadeaux ou des Cartes Cadeaux pour bénéficier de prestations fournies par les Etablissements du Réseau Teritoria ne donne pas lieu à l'octroi au Bénéficiaire ni au Client de crédits de quelque nature que ce soit au titre du programme de fidélité Teritoria.

## **8. Réclamations – Garantie**

### **8.1 Réclamations**

Le Client est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'utilisation des Coffrets Cadeaux ou des Cartes Cadeaux.

Toute réclamation concernant les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux peut être effectuée auprès de TERITORIA VOYAGES, soit par écrit à l'adresse Service Marketing – Teritoria Bords de Seine 1 | 3 Esplanade du Foncet – 92441 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX – France, soit par courrier électronique à l'adresse [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com) ou par téléphone au +33 1 78 94 78 39 (numéro non surtaxé, prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00, hors jours fériés.

Concernant toute prestation incluse dans les Coffrets Cadeaux et pouvant être qualifiée de « services de voyage » dans le cadre d'un voyage, au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme, TERITORIA VOYAGES sera responsable de plein droit en cas de manquement contractuel dans l'exécution desdites prestations.

Les photographies utilisées pour illustrer les Coffrets Cadeaux et les Cartes Cadeaux ne sont

pas contractuelles et peuvent être modifiées à tout moment par TERRITORIA VOYAGES. Elles peuvent provenir des Etablissements ou de banque d'images.

## **8.2 Garantie légale de conformité**

Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité prévue par la réglementation en vigueur (et notamment par les articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation), notamment dans l'hypothèse où les Coffrets Cadeaux ou les Cartes Cadeaux ne correspondraient pas à la description donnée par TERRITORIA VOYAGES.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau.

En cas de défaut de conformité, le Client peut demander le remplacement du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau. Si le remplacement du Coffret Cadeau ou de la Carte Cadeau est impossible, le Client peut le restituer et en obtenir le remboursement ou conserver le Coffret Cadeau ou la Carte Cadeau non conforme et demander une réduction de prix devant être déterminée au cas par cas d'un commun accord entre les Parties.

## **8.3 Garantie des vices cachés**

Le Client bénéficie de la garantie des vices cachés prévus par les articles 1641 à 1649 du Code civil, dont le texte figure à la fin des présentes Conditions Générales.

A ce titre, TERRITORIA VOYAGES est tenue de la garantie à raison des défauts cachés affectant tout Coffret Cadeau ou Carte Cadeau, le rendant impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

Le Client peut dans ce cas, soit rendre le Coffret Cadeau ou la Carte Cadeau et se faire restituer le prix, soit conserver le Coffret Cadeau ou la Carte Cadeau et se faire rendre une partie du prix. Le délai pour agir est de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **9. Propriété intellectuelle**

Les marques et autres signes distinctifs ainsi que les éléments reproduits sur les Coffrets Cadeaux, les Cartes Cadeaux et sur le site Teritoria.com notamment sous forme de textes,

photographies, images, icônes, logos, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Toute utilisation, reproduction, représentation, adaptation de ces éléments par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation expresse du titulaire des droits de propriété intellectuelle y afférents peut donner lieu à des poursuites devant les juridictions compétentes.

## **10. Charte de Confidentialité**

Dans le cadre de la commercialisation et de l'utilisation des Coffrets Cadeaux et des Cartes Cadeaux, TERRITORIA VOYAGES est amenée à collecter des données personnelles concernant le Client, et le cas échéant le Bénéficiaire soit directement, notamment par le biais du Site Teritoria.com, soit indirectement, par le biais des Établissements.

L'ensemble des conditions dans lesquelles TERRITORIA VOYAGES procède à la collecte, au traitement et à la conservation de ces personnelles sont détaillées dans la Politique Confidentialité et gestion des cookies accessible sur le site ou en cliquant sur ce lien : <https://www.teritoria.com/politique-de-confidentialite-et-cookies/>

## **11. Litiges**

Toute commande de Coffrets Cadeaux et de Cartes Cadeaux est soumise au droit français.

En cas de litige, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, à rechercher ensemble, de bonne foi, une solution amiable. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès de TERRITORIA VOYAGES aux coordonnées suivantes :  
Service Marketing Teritoria, Bords de Seine 1 – 3, Esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex.

Le Client et le Bénéficiaire sont informés qu'ils peuvent également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

Dans le cas où aucun accord n'aurait pu être trouvé à l'issue de leur tentative de résolution amiable du litige, alors la Partie la plus diligente pourra saisir, sans frais, les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige pourra être soumis au tribunal compétent.

## 12. Informations légales

TERITORIA VOYAGES est une SARL au capital de 257 700,00 €, ayant son siège social Bords de Seine 1 | 3 Esplanade du Foncet – 92441 Issy les Moulineaux, immatriculée sous le n° 422 044 693 RCS Nanterre.

Téléphone : 01 78 94 78 39

Adresse électronique : [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com)

TERITORIA VOYAGES est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM092100116.

Garant : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION – 8-10 rue d’Astorg, 75008 Paris, France.

Assureur : AXA FRANCE IARD – 313 terrasses de l’arche, 92727 Nanterre, France.

### Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l’usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l’acheteur ne l’aurait pas acquise, ou n’en aurait donné qu’un moindre prix, s’il les avait connus.

### Article 1642 du Code civil

Le vendeur n’est pas tenu des vices apparents et dont l’acheteur a pu se convaincre lui-même.

### Article 1643 du Code civil

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n’ait stipulé qu’il ne sera obligé à aucune garantie.

### Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l’acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

### Article 1645 du Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu’il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l’acheteur.

### Article 1646 du Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu’à la restitution du prix, et à rembourser à l’acquéreur les frais occasionnés par la vente.

### Article 1647 du Code civil

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l’acheteur à la restitution du prix et aux autres

dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

#### Article 1648 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

### **Formulaire de rétractation – article L. 221-5 du code de la consommation**

À l'attention de TERRITORIA VOYAGES, Bord de Seine 1 | 3 esplanade du Foncet – 92441 Issy les Moulineaux, immatriculée sous le n° 422 044 693 RCS Nanterre.

Tel : +33 1 78 94 78 39

Adresse électronique : [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com)

Je/nous vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

n° de commande :

– Coffret Cadeau

N° du Coffret Cadeau :

– Carte Cadeau

N° de la Carte Cadeau :

Commandé le \_\_\_\_ (\*) et reçu le \_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) *Rayez la mention inutile.*

### 13. Offres spéciales

TERITORIA VOYAGES a organisé un jeu pour faire gagner des cartes cadeaux de 100 € (à partir de 1000 € dépenses, hors frais de port) ou de 50 € (à partir de 500 € dépensés, hors frais de port). L'offre était valable du lundi 11 décembre 2023 au jeudi 14 décembre 2023 inclus. Seules les 40 premières commandes éligibles à l'offre étaient récompensées par une carte cadeau offerte, d'une validité de 6 mois maximum, à dépenser dans l'une des 430 maisons Teritoria (pour une prestation nuitée / petits-déjeuners ou un repas). Les acheteurs éligibles au gain ont été recontactés par mail par le Service Marketing de Teritoria, à partir du 15 décembre 2023.

TERITORIA VOYAGES organise un jeu pour faire gagner des cartes cadeaux de 100 € (à partir de 1000 € dépenses, hors frais de port) ou de 50 € (à partir de 500 € dépensés, hors frais de port). L'offre est valable du lundi 18 décembre 2023 au jeudi 21 décembre 2023 inclus. Seules les 30 premières commandes éligibles à l'offre seront récompensées par une carte cadeau offerte, d'une validité de 6 mois maximum, à dépenser dans l'une des 430 maisons Teritoria (pour une prestation nuitée / petits-déjeuners ou un repas). Les acheteurs éligibles au gain seront recontactés par mail par le Service Marketing de Teritoria, à partir du 22 décembre 2023.

## **2 / CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ**

# TERITORIA

Les présentes conditions générales régissent les relations entre TERITORIA VOYAGES, société à responsabilité limitée, au capital de 257 700 € dont le siège social est Bords de Seine 1 – 3, esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex, immatriculée sous le numéro 422 044 693 RCS Nanterre (« TERITORIA ») et toute personne titulaire d'un compte client ouvert sur le site [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com), souhaitant bénéficier du Programme de Fidélité Teritoria tel que défini ci-après (le « Client Teritoria »).

TERITORIA VOYAGES a créé et anime sous la marque «TERITORIA », un réseau (le « Réseau Teritoria ») composé d'hôtels et de restaurants indépendants (les « Etablissements »), sélectionnés pour la qualité des prestations qu'ils proposent. TERITORIA VOYAGES a mis en place au sein du Réseau Teritoria, un programme de fidélité, permettant aux Clients Teritoria de bénéficier de certains avantages lors de leur visite dans les Etablissements (le « Programme de Fidélité Teritoria »).

Toute utilisation du Programme de Fidélité Teritoria emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ce que le Client Teritoria reconnaît et accepte expressément. TERITORIA VOYAGES se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, en portant les modifications apportées sur le site [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com), sous réserve du respect d'un préavis raisonnable.

## 1. Objet du Programme de Fidélité Teritoria

Le Programme de Fidélité Teritoria a pour objet de permettre aux Clients Teritoria de :

- Cumuler des points d'une valeur exprimée en euros lors du règlement de prestations d'hébergement et/ou de restauration au sein d'un Etablissement membre du Réseau Teritoria (ci-après les « **Crédits** »); et
- Bénéficier de prestations d'hébergement et/ou de restauration au sein des Etablissements membres du Réseau Teritoria, à hauteur de la valeur des Crédits ainsi cumulés.

Les avantages prévus dans le cadre du Programme de Fidélité Teritoria concernent exclusivement les Etablissements membres du Réseau Teritoria au jour de l'acquisition des Crédits, situés dans la zone euro.

Les avantages prévus dans le cadre du Programme de Fidélité Teritoria ne s'appliquent que pour les réservations effectuées directement auprès de l'Etablissement membre du Réseau Teritoria, soit par téléphone, soit par le biais du site internet de ce dernier, ou par le biais du site [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com). Ces avantages ne s'appliquent pas dans le cadre de réservations effectuées par le biais de tout intermédiaire physique ou en ligne (notamment: OTA, agent,

voyagiste, Tour Opérateur ou tout autre canal de distribution autre que [teritoria.com](http://teritoria.com)).

Le Programme de Fidélité Teritoria a également pour objet de permettre aux Clients Teritoria d'accéder à un espace communautaire en ligne consistant en un lieu d'échange et de partage entre les Clients Teritoria et TERITORIA VOYAGES (ci-après « **l'Espace Communautaire** »).

## **2. Bénéfice du Programme de Fidélité Teritoria**

Le Programme de Fidélité Teritoria est ouvert à toute personne majeure, titulaire d'un compte client ouvert sur le site [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com) (« **Compte Client** »). L'ouverture d'un Compte Client nécessite la fourniture par le Client Teritoria de ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, e-mail, numéro de téléphone, les données indispensables à la prise en compte de son adhésion seront précédées d'un astérisque), et d'un mot de passe.

Le Client Teritoria se voit attribuer, dès l'ouverture de son Compte Client, un identifiant unique présenté sous la forme d'un QR code et d'un numéro unique (ci-après « **l'Identifiant Fidélité** ») qu'il peut conserver dans le Wallet de son smartphone. L'Identifiant Fidélité est communiqué au Client Teritoria par courrier électronique lors de l'ouverture de son Compte Client et est disponible sur l'espace « Programme de Fidélité » accessible par le biais de son Compte Client.

« Le Client Teritoria peut également adhérer au Programme de Fidélité en faisant la demande directement auprès du personnel d'un Etablissement lors du règlement des prestations d'hébergement et/ou de restauration fournies par ce dernier. L'Etablissement procède alors à la création du Compte Client et le Client Teritoria reçoit par courrier électronique la confirmation de la création de son Compte Client ainsi que son Identifiant Fidélité. Le Client Teritoria peut immédiatement utiliser son Identifiant Fidélité pour cumuler les Crédits afférents au montant des prestations réglées à l'Etablissement concerné (2% du montant TTC réglé s'agissant de la première utilisation de l'Identifiant Fidélité par le Client Teritoria). »

L'Identifiant Fidélité est strictement personnel et ne peut être ni vendu ni prêté. La conservation et l'usage de l'Identifiant Fidélité relèvent de la seule et entière responsabilité du Client Teritoria, toute utilisation de l'Identifiant Fidélité du Client Teritoria sera réputée effectuée par ce dernier sous sa seule responsabilité.

Le Programme de Fidélité Teritoria est réservé à une utilisation à titre personnel et non à titre professionnel.

## **3. Adhésion Premium**

Le Client Teritoria peut bénéficier d'avantages additionnels dans le cadre du Programme de Fidélité Teritoria décrits à l'article 5 ci-après, en contrepartie d'une cotisation annuelle de 69 euros TTC (« **Adhésion Premium** »).

L'Adhésion Premium peut être effectuée à tout moment sur le site [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com) par le biais du formulaire figurant et sous réserve de l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le montant de la cotisation due au titre de la première année et chaque année à la date anniversaire de l'Adhésion Premium est réglé par le Client Teritoria par le biais du système de paiement en ligne accessible sur le site les [www.teritoria.com](http://www.teritoria.com). Le règlement est effectué par carte bancaire (Carte Bleue, VISA) par l'intermédiaire d'un système de paiement en ligne sécurisé relevant du protocole SSL et utilisant le dispositif 3D secure, supposant la fourniture par le Client Teritoria de son numéro de carte de paiement et de sa date d'expiration. Toute utilisation frauduleuse de la carte de paiement du Client relève des dispositions contractuelles convenues entre ce dernier et l'établissement bancaire émetteur de la carte.

L'Adhésion Premium est effective dès l'envoi au Client Teritoria d'un email de confirmation d'adhésion aux avantages Premium. Le Client Teritoria pourra bénéficier des avantages indiqués à l'article 5 ci-après avant l'expiration du délai de rétractation indiqué à l'article 8 ci-après.

## **4. Collecte et utilisation des Crédits**

### **4.1 Collecte des Crédits**

Le Programme de Fidélité Teritoria permet à tout Client Teritoria de collecter des Crédits correspondant à 3% du montant TTC réglé par ce dernier à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné.

Par dérogation à ce qui précède, lors de la première utilisation de l'Identifiant Fidélité par le Client Teritoria, et afin de couvrir les frais afférents à l'émission de l'Identifiant Fidélité, les Crédits collectés correspondront à 2% du montant TTC réglé à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné.

Les Crédits sont collectés par le Client Teritoria, lors du paiement à l'Etablissement des prestations d'hébergement et/ou de restauration, par le biais de la présentation de son identifiant Fidélité qui doit être scanné par le personnel de l'Etablissement. Dans l'éventualité où les Crédits n'auraient pu être attribués sur place et feraient l'objet d'une demande par le client après son départ de l'établissement, la demande doit rester ponctuelle et impérativement être effectuée dans un délai de un (1) mois maximum après la date du séjour ou du repas effectué ; de plus aucune demande de rattrapage ne pourra être acceptée sans présentation de la facture afférente, fournie par le client.

Seules les prestations d'hébergement et de restauration fournies par les Etablissements membres du Réseau Teritoria donnent lieu à l'octroi de Crédits, à l'exclusion de toute autre prestation (notamment spa, soins bien-être, visites, excursions ou tout autre prestation proposée par l'Etablissement et fourni par un prestataire tiers).

Les prestations d'hébergement et de restauration fournies par les Etablissements membres du Réseau Teritoria dans le cadre de coffrets cadeaux ou en contrepartie du règlement par le biais de chèques cadeaux ne donnent pas lieu à l'octroi de Crédits.

Le partenaire **Romantik Hotels** ne participe pas au Programme de Fidélité Teritoria, aucun crédit ne peut être collecté ou utilisé dans un des établissements de Romantik Hotels autre partenaire.

Le montant total des Crédits que le Client Teritoria peut collecter est limité à 250 €. Au-delà de ce montant le Client Teritoria ne pourra pas bénéficier de Crédits supplémentaires lors du règlement de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par les Etablissements membres du Réseau Teritoria. Un email d'alerte sera envoyé au Client Teritoria automatiquement dès lors que le montant des Crédits collectés aura atteint le seuil de 200 € pour l'inviter à faire usage de ses Crédits et l'informer qu'il ne pourra pas collecter de Crédits au-delà de 250 €.

Le Client Teritoria peut à tout moment consulter le détail des Crédits qu'il a collectés, en accédant au relevé figurant sur l'espace « Fidélité » accessible par le biais de son Compte Client (ci-après le « **Compte Client** »).

## 4.2 Utilisation des Crédits

Les Crédits collectés peuvent être utilisés par le Client Teritoria pour « régler » tout ou partie des prestations d'hébergement et / ou de restauration, fournies par tout Etablissement membre du Réseau Teritoria, à l'exclusion de tout autre service ou produit.

Les Crédits ne peuvent être utilisés que pour le règlement de prestations d'hébergement et / ou de restauration, réservées directement auprès de l'Etablissement concerné, soit par le biais de son site internet, soit par téléphone.

Les Crédits sont « débités » du Compte Client du Client Teritoria par le biais de la présentation de son Identifiant Fidélité qui doit être scanné par le personnel de l'Etablissement.

Les Crédits ne peuvent être utilisés par le Client Teritoria qu'à partir d'un montant minimum de 15€ de crédits acquis par ce dernier.

Les Crédits ne peuvent être utilisés que par le Client Teritoria qui les a collectés, et ne peuvent

pas être utilisés par un tiers.

Les Crédits ne peuvent en aucune manière faire l'objet d'un remboursement ni d'un quelconque versement en numéraire.

### **4.3 Durée de validité des Crédits**

Les Crédits collectés par le Client Teritoria peuvent être utilisés par ce dernier pendant une période de 12 mois à compter de la date à laquelle ils sont générés, cette période étant prolongée de 12 mois à chaque nouvelle transaction (collecte ou dépense de Crédits), la prolongation de crédit étant possible que dans ce cas de figure, aucune autre prolongation ne sera effectuée. Au-delà de 12 mois sans transaction, les crédits seront définitivement perdus.

### **4.4 Suivi de l'utilisation des Crédits**

Le Client Teritoria peut suivre à tout moment le montant des Crédits qu'il a utilisés par le biais de son Compte Client.

Le Client Teritoria qui souhaite contester le montant des Crédits collectés ou débités tels qu'indiqués sur son Compte Client, doit saisir TERITORIA VOYAGES de sa demande, pendant le mois concerné par le fait générateur de la collecte ou du débit des Crédits concernés.

Tout différend entre un Client Teritoria et un Etablissement concernant le nombre de Crédits accordés et/ou utilisés sera tranché par TERITORIA VOYAGES au vu de la facture afférente aux prestations d'hébergement et / ou de restauration, concernées. Le Client Teritoria accepte d'ores et déjà de se soumettre à la décision de TERITORIA VOYAGES à ce titre.

## **5. Avantages Premium**

L'Adhésion Premium permet au Client Teritoria de collecter et utiliser, dans les conditions décrites à l'article 3 ci-dessus, des Crédits correspondant à :

- 5% du montant TTC réglé par ce dernier à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné;
- 10% du montant TTC réglé par ce dernier à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné lorsque l'Etablissement concerné fait partie du Réseau Teritoria depuis moins de 3 mois à la date de la collecte des Crédits.

Par dérogation à ce qui précède, lors de la première utilisation de l'Identifiant Fidélité par le

Client Teritoria, et afin de couvrir les frais afférents à l'émission de l'Identifiant Fidélité, les Crédits collectés correspondront à :

- 4% du montant TTC réglé par ce dernier à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné ;
- 9% du montant TTC réglé par ce dernier à l'Etablissement en contrepartie de la fourniture de prestations d'hébergement et/ou de restauration fourni par l'Etablissement concerné lorsque l'Etablissement concerné fait partie du Réseau Teritoria depuis moins de 3 mois à la date de la collecte des Crédits.

L'Adhésion Premium permet en outre aux clients Teritoria de bénéficier des avantages suivants, pendant toute la durée de leur adhésion :

- un abonnement au magazine lifestyle Teritoria, le mag (2 numéros / an)
- la possibilité de participer à la sélection des établissements candidats à l'intégration au Réseau Teritoria
- des invitations prioritaires et des tarifs préférentiels pour des événements exclusifs organisés dans le cadre de l'animation du Réseau Teritoria (Convention Annuelle Teritoria, dîners & séjours expérientiels, dégustations ...).

## **6. Espace Communautaire**

Les Clients Teritoria bénéficient de la possibilité d'utiliser l'Espace Communautaire en activant leur accès depuis leur compte client.

L'Espace Communautaire permet ainsi aux Clients Teritoria d'accéder aux différents services proposés, et notamment :

- « Fil d'Actualité » permettant aux Clients Teritoria de partager leurs expériences en lien avec le Réseau Teritoria,
- « Évènements » permettant de connaître les événements proposés par TERITORIA VOYAGES et d'y participer, gratuitement ou en contrepartie d'une rémunération déterminée au cas par cas.
- « Forum » permettant aux Clients Teritoria et à TERITORIA VOYAGES de communiquer.
- « Groupes » permettant aux Clients Teritoria de rejoindre des communautés de Clients Teritoria animés par les mêmes centres d'intérêts.

Les conditions d'accès et d'utilisation de l'Espace Communautaire sont précisées dans les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Communautaire accessibles notamment lors de la création par le Client Teritoria de son profil.

## **7. Durée des avantages liés au Programme de Fidélité Teritoria**

Le Client Teritoria bénéficie du Programme de Fidélité Teritoria pendant toute la durée pendant laquelle il demeure titulaire de son Compte Client.

En cas d'Adhésion Premium, le Client Teritoria bénéficie des avantages indiqués à l'article 5 à compter du jour de l'adhésion effectuée conformément aux dispositions de l'article 3 ci-dessus.

L'Adhésion Premium est souscrite pour une durée de 12 mois à compter de cette date.

L'Adhésion Premium sera renouvelée à son échéance, par tacite reconduction pour des durées successives de 12 mois sauf dénonciation par le Client Teritoria au plus tard 1 mois avant la date d'échéance, effectuée sur son espace client.

Le Client Teritoria bénéficie des dispositions du Code de la consommation qui prévoient ce qui suit :

### **Article L. 215-1 Code de la consommation**

*« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.*

*Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »*

### **Article L. 215-3 Code de la consommation**

*« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »*

### **Article L. 241-3 Code de la Consommation**

*« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L.215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »*

La cotisation afférente à l'Adhésion Premium sera réglée par prélèvement effectué par TERITORIA VOYAGES à partir de la carte bancaire communiquée par le Client Teritoria lors de son Adhésion Premium initiale.

En cas de dénonciation par le Client Teritoria de son Adhésion Premium, ce dernier continuera à bénéficier de l'Adhésion Classique sauf s'il manifeste son souhait de ne plus en bénéficier.

## **7.1 Résiliation à l'initiative de TERITORIA VOYAGES**

**TERITORIA VOYAGES** se réserve la possibilité de mettre un terme au Programme de Fidélité Teritoria et de résilier toute Adhésion Premium en cas d'utilisation de l'Identifiant Fidélité par le Client Teritoria non conforme aux dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Une telle résiliation sera, le cas échéant portée à la connaissance du Client Teritoria par courrier électronique et sera effective 8 jours après une telle notification.

## **7.2 Conséquence de la fin du Programme de Fidélité Teritoria**

En cas de fin de l'adhésion au Programme de Fidélité Teritoria pour quelque raison que ce soit, le Client Teritoria ne peut plus collecter de nouveaux Crédits. Les Crédits non utilisés au jour de la fin de l'adhésion au Programme de Fidélité Teritoria seront définitivement perdus et ne pourront faire l'objet d'aucune indemnisation sous quelque forme que ce soit.

## **8. Droit de Rétractation en cas d'Adhésion Premium**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Teritoria bénéficie d'un droit de rétractation pendant une durée de 14 jours à compter de la date de son Adhésion Premium.

Le Client Teritoria peut exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai précité en cliquant sur le lien de rétractation accessible par son Compte Client ou en adressant le formulaire figurant en Annexe aux présentes Conditions Générales d'Utilisation à TERITORIA aux coordonnées suivantes :

Teritoria, Service Fidélité, Bords de Seine 1 – 3, esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex.

En exerçant son droit de rétractation, le Client Teritoria perd l'ensemble des avantages (et notamment les Crédits) qui auraient pu être acquis pendant la période allant de la date de commencement de l'Adhésion Premium à la date de rétractation.

Le remboursement des sommes dues est effectué au plus tard dans les 14 jours.

## **9. Données personnelles**

Dans le cadre de l'adhésion au Programme de Fidélité Teritoria et pour les besoins de sa mise en œuvre, TERITORIA est amenée à collecter des données personnelles concernant le Client Teritoria.

L'ensemble des conditions dans lesquelles TERITORIA procède à la collecte, au traitement et à la conservation de ces données personnelles sont détaillées dans la Politique Confidentialité et gestion des cookies accessible sur le site ou en cliquant sur ce lien : <https://www.teritoria.com/politique-de-confidentialite-et-cookies/>

### **9.1 Les responsables des traitements**

Les données directement ou indirectement collectées dans le cadre de l'adhésion et de la mise en œuvre du Programme de Fidélité Teritoria sont traitées par l'une et/ou l'autre des personnes morales suivantes :

TERITORIA, société anonyme au capital de 100.000 € dont le siège social est Bords de Seine 1 – 3, Esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex, immatriculée sous le numéro B 382 256 857 RCS Nanterre;

TERITORIA VOYAGES, société à responsabilité limitée, au capital de 257 700 € dont le siège social est Bords de Seine 1 – 3, esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex, immatriculée sous le numéro 422 044 693 RCS Nanterre.

### **9.2 Droits du Client Teritoria**

Le Client Teritoria dispose des droits indiqués ci-dessous concernant les données personnelles collectées dans le cadre de l'adhésion au Programme de Fidélité Teritoria.

L'exercice de ces droits est gratuit, sauf en cas de demandes injustifiées ou excessives. Le cas échéant, TERITORIA facturera des frais raisonnables en fonction des frais de gestion

administrative encourus pour répondre aux demandes du Client Teritoria.

### **Droit d'accès, modification et suppression**

Le Client Teritoria peut avoir accès aux données le concernant, les modifier ou modifier leurs accords de communication :

– en adressant un courrier électronique à l'adresse : [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com) ;

– en écrivant à : TERITORIA, Service Fidélité, Bords de Seine 1 – 3, esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex.

### **Droit d'opposition**

Le Client Teritoria peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant en écrivant à l'adresse ci-dessus.

### **Droit à la portabilité**

Dans les hypothèses susmentionnées, le Client Teritoria peut demander la transmission de ses données, directement entre leurs mains ou entre celles d'un autre prestataire désigné par ses soins.

### **Droit de faire une réclamation**

Le Client Teritoria est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi.

## **10. Réclamations**

En cas de désaccord entre un Etablissement et le Client Teritoria concernant la collecte ou l'utilisation de Crédits, ou en cas de contestation par le Client Teritoria d'une erreur à ce titre, il appartient à ce dernier de former une réclamation auprès de TERITORIA dans le délai d'un mois maximum à compter de la date du fait générateur de la réclamation, par le biais de son Compte Client ou en contactant le Service Clients – Teritoria Bord de Seine 1 | 3 esplanade du Foncet – 92441 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX – France, soit par courrier électronique à l'adresse [aide@teritoria.com](mailto:aide@teritoria.com) ou par téléphone au 01 78 94 78 39 (numéro non surtaxé, prix d'un appel local) du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## **11. Litiges**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litige, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, à rechercher

ensemble, de bonne foi, une solution amiable. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès de TERITORIA VOYAGES aux coordonnées suivantes : Teritoria, Service Fidélité, Bords de Seine 1 – 3, esplanade du Foncet – 92441 Issy-les-Moulineaux cedex.

Le Client Teritoria est informé qu'il peut également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/>

Dans le cas où aucun accord n'aurait pu être trouvé à l'issue de leur tentative de résolution amiable du litige, alors la Partie la plus diligente pourra saisir, sans frais, les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige pourra être soumis au tribunal compétent.

## Formulaire de rétractation – article L. 221-5 du code de la consommation

À l'attention de TERITORIA VOYAGES, Bord de Seine 1 | 3 esplanade du Foncet – 92441 Issy les Moulineaux, immatriculée sous le n° 422 044 693 RCS Nanterre.

Tel : +33 1 78 94 78 39

Adresse électronique : [aide@Teritoria.com](mailto:aide@Teritoria.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation de l'Adhésion Premium au Programme de Fidélité Teritoria

Souscite le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

[Retour en haut de page](#)

## Recevez notre newsletter !

Découvrez notre guide inspirant, nos destinations inoubliables, nos offres et bien plus encore chaque mois, directement dans votre boîte mail.

Votre adresse e-mail ici

### DÉCOUVRIR TERITORIA

[FAQ](#)

[Programme de fidélité](#)

[Contacts](#)

[Presse](#)

### A PROPOS

[Qui sommes-nous ?](#)

[Nos engagements](#)

### NOUS REJOINDRE

[Candidater](#)

[Devenir adhérent](#)

[Devenir partenaire](#)

## **BOUTIQUE CADEAUX**

[Week-end en amoureux](#)

[Cartes cadeaux](#)

[Utiliser mon coffret cadeau](#)

[Utiliser ma carte cadeau](#)

[Le guide Teritoria](#)

## **NOS HÔTELS**

[Hôtels Paris](#)

[Hôtels Marseille](#)

[Hôtels Lyon](#)

[Hôtels Annecy](#)

[Hôtels spa](#)

[Hôtels Bordeaux](#)

[Hôtels La Rochelle](#)

[Hôtels Strasbourg](#)

[Hôtels Nice](#)

## **NOS RESTAURANTS**

[Restaurants italiens](#)

[Restaurants gastronomiques](#)

[Restaurants français](#)

[Restaurants gastronomiques Paris](#)

[Restaurants insolites Paris](#)

[Restaurants gastronomiques Lyon](#)

[CGU](#)

[CGV Teritoria](#)

[CGV Vega Voyages](#)

[Politique de confidentialité & cookies](#)

[Plan du site](#)