

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Solution informatique

Place de Marché

« Open Expériences » et prestations associées

Place de  
marché



## SOMMAIRE

Définitions .....	3
Article 1 : Dispositions générales et acceptation des conditions générales d'utilisation .....	4
Article 2 : Objet.....	5
Article 3 : Étendue du droit d'utilisation de la Plateforme et des Services .....	5
Article 4 : Engagements au regard du Contenu inséré sur la Plateforme.....	6
Article 6 : Accès et disponibilité de la Plateforme et des Services.....	8
Article 7 : Accès à la Plateforme et aux Services – Création d'un Compte – Fonctionnement du Compte.....	9
Article 8 : Qualité et disponibilité de la Plateforme et des Services .....	10
Article 9 : Propriété.....	11
Article 10 : Maintenance – Assistance - Support.....	12
Article 11 : Entrée en vigueur – Durée - Suspension.....	12
Article 12 : Responsabilité.....	13
Article 13 : Garanties.....	14
Article 14 : Signalement de Contenus illicites .....	15
Article 15 : Divers.....	16

## Définitions

- « **AURA TOURISME** » : désigne Auvergne Rhône Alpes Tourisme, association déclarée au registre national des associations sous le numéro W691091733 et immatriculée sous le numéro 824 433 866, dont le siège est situé 11 bis quai Perrache à Lyon (69002).
- « **Compte** » : désigne l'interface d'administration à accès réservé et individuel permettant au Professionnel d'insérer, sous la seule responsabilité du Professionnel, qu'elles qu'en soient les modalités, ses Données et de les publier sur la Plateforme.
- « **Contenu** » : désigne l'ensemble des renseignements et données, de toute nature, quel qu'en soit le support, mis en ligne par les Utilisateurs via la Plateforme.
- « **Département** » : désigne le département partie soit à la convention conclue avec AURA TOURISME, soit à la relation avec les Partenaires et/ou les Professionnels.
- « **Partenaire** » : désigne les Offices de tourisme, signataire d'une convention de partenariat avec le Département, chargé du déploiement de la Plateforme, en liaison avec AURA TOURISME.
- « **Plateforme** » : désigne la plateforme de commercialisation touristique en ligne mise en place par le Département.
- « **PRESTATAIRE** » : désigne la société ALLIANCE RÉSEAUX.
- « **Professionnel** » : désigne tout Professionnel, personne morale ou personne physique dont les offres sont proposées au travers de la Plateforme.
- « **Service(s)** » : désigne le système offrant la possibilité pour le Professionnel de diffuser des Données sur la Plateforme, et en particulier de déposer ses offres afin de permettre aux Utilisateurs de consulter les disponibilités, d'effectuer la réservation et/ou le paiement en ligne des prestations souscrites.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne utilisant la Plateforme, placée sous la responsabilité du Département, d'un Partenaire ou d'un Professionnel, en vue d'utiliser la Plateforme et les Services. Le Département, les Partenaires et les Professionnels sont considérés comme des Utilisateurs.

## Article 1 : Dispositions générales et acceptation des conditions générales d'utilisation

1.1 AURA TOURISME est une association loi 1901, ayant pour objet :

- la promotion et la coordination des actions de promotion touristique de la région Auvergne Rhône-Alpes au niveau national et à l'étranger ;
- la mise en œuvre, à la demande de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, d'actions relevant de la politique touristique régionale dans les domaines des études, de la planification, de l'aménagement et de l'équipement, des aides aux hébergements, des assistances techniques à la commercialisation ainsi que de la formation professionnelle ;
- le développement d'expertises et de prestations professionnelles sur le territoire d'Auvergne-Rhône-Alpes, en France et à l'étranger.

1.2 Dans le cadre de son activité, AURA TOURISME a décidé d'accompagner les départements de la région Auvergne Rhône Alpes dans la promotion et le développement de leur offre touristique territoriale, notamment en leur offrant la possibilité de bénéficier, sous conditions financières, d'un outil numérique leur permettant de mettre en œuvre et d'exploiter une « Place de Marché » numérique, leur permettant de vendre des prestations touristiques de professionnels touristiques implantés sur leur territoire (hébergement, activités...) sur un site institutionnel.

1.3 À ce titre, AURA TOURISME a sélectionné, après un appel d'offres, la société ALLIANCE RÉSEAUX pour la fourniture de sa solution informatique « Open Expériences ».

Ladite solution intègre une plateforme de réservation en ligne, permettant de créer une place de marché où les internautes ont accès en temps réel aux disponibilités des offres des prestataires touristiques.

1.4 Dans ce contexte, le Département a choisi de recourir aux services de la société ALLIANCE RÉSEAUX, par l'intermédiaire d'AURA TOURISME, et ainsi d'exploiter sa propre plateforme de « Place de Marché » avec la solution informatique (ci-après « la Plateforme »).

Les Partenaires ont souhaité participer activement sur leur territoire au déploiement de la Plateforme, en collaboration avec AURA TOURISME. À ce titre, chaque Partenaire fera, pour ce qui le concerne, son affaire, sous sa responsabilité, du déploiement de la Plateforme en liaison avec le Département suivant les options choisies sous convention.

Ladite Plateforme permet ainsi aux prestataires touristiques (ci-après « les Professionnels ») de promouvoir et vendre directement leurs services et/ou leurs produits.

1.5 Dans ce contexte, et afin que le Département puisse exploiter la Plateforme dans des conditions conformes à celles de la société ALLIANCE RÉSEAUX et aux prérogatives d'AURA TOURISME, il est conclu entre les Parties les présentes Conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») de la Solution et de la Plateforme, permettant de régir l'accès et l'utilisation de la Plateforme par le Département et les Utilisateurs.

Le fait d'accéder et de naviguer sur la Plateforme constitue de la part de l'Utilisateur une acceptation sans réserve des CGU. Si ces dernières sont mises à jour régulièrement, l'Utilisateur sera invité à les accepter de nouveau.

Ces CGU sont également opposables aux Partenaires et aux Professionnels dans l'utilisation de la Plateforme qu'ils feront.

**1.6** De convention expresse entre les Parties, le Département se porte fort du respect par les Utilisateurs des présentes CGU.

## Article 2 : Objet

**2.1** Les présentes CGU ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles les Utilisateurs bénéficient et accèdent à la Plateforme et aux Services, et les utilisent, en fonction de leur attribution.

Les présentes CGU ont valeur contractuelle dans la mesure où elles obligent les Utilisateurs.

**2.2** Tout Utilisateur s'engage à respecter les présentes CGU.

**2.3** Toute utilisation de la Plateforme et des Services est subordonnée au respect des présentes CGU.

## Article 3 : Étendue du droit d'utilisation de la Plateforme et des Services

**3.1** Chaque Utilisateur bénéficie d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation de la Plateforme et des Services, sous réserve des dispositions ci-après.

**3.2** Les Utilisateurs ne peuvent effectuer, ni directement, ni indirectement, la communication ou la cession du droit d'utilisation de la Plateforme et des Services à une tierce personne, qu'elle soit à titre gratuit ou onéreux. Les Professionnels ne peuvent accorder des sous-licences à des tiers ou leur permettre d'accéder à la Plateforme et aux Services.

**3.3** Les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Plateforme et les Services conformément aux spécifications visées dans les présentes CGU et les documents contractuels applicables.

Par ailleurs, les Utilisateurs s'interdisent d'adapter, arranger, modifier ou fusionner, désassembler, décompiler, même partiellement, la Plateforme ou de tenter de forcer ou détourner sa protection.

## Article 4 : Engagements au regard du Contenu inséré sur la Plateforme

### 4.1 Tout Utilisateur s'interdit de faire transiter via la Plateforme un Contenu :

- contraire aux lois et règlements, ou violant les droits d'un tiers, et notamment comportant des propos diffamatoires ou injurieux, violents ou incitant à la violence, racistes ou xénophobes, pornographiques, pédopornographiques, contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public ;
- ayant pour objet ou pour effet de désorganiser ou d'empêcher le fonctionnement normal de la Plateforme (virus, logiciels, envoi massif de messages...) ;
- ayant pour objet d'usurper l'identité du Département, d'un Partenaire ou d'un Professionnel, ou de tout tiers ;
- intégrant des liens vers des sites tiers qui auraient un caractère illégal, notamment contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

**4.2** Chaque Utilisateur est individuellement responsable, avec son employeur, de l'obtention de toutes les autorisations, notamment au titre des droits de propriété intellectuelle, nécessaires à la reproduction et à la mise en ligne de leur Contenu respectif inséré sur la Plateforme.

Chacun d'entre eux déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation du Contenu dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et qu'il peut en concéder librement licence au PRESTATAIRE, pour la réalisation des Services.

**4.3** La responsabilité du PRESTATAIRE et/ou d'AURA TOURISME ne pourra en aucun cas être mise en œuvre et/ou retenue concernant le Contenu du Département, des Partenaires et des Professionnels.

Chacun d'entre eux garantit le PRESTATAIRE et/ou AURA TOURISME contre tous recours engagés à l'encontre du PRESTATAIRE et/ou d'AURA TOURISME et relatif au Contenu qu'il aurait mis en ligne. Ils s'engagent à ce titre à indemniser le PRESTATAIRE et/ou AURA TOURISME de toute somme que le PRESTATAIRE et/ou AURA TOURISME pourrait être contraint de verser à cet égard, notamment de toute condamnation, honoraires d'avocat ou frais de justice.

Notamment le Département, les Partenaires et les Professionnels s'engagent à indemniser, défendre et protéger le PRESTATAIRE et/ou AURA TOURISME et ses éventuels cocontractants ou sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toutes réclamations, pertes, dommages (incluant les frais d'avocat), allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait du Contenu ;
- à toute violation de lois françaises ou internationales du fait du Contenu ;
- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, dudit Contenu.

Chacun d'entre eux s'engage à assurer la protection et la sécurité de son matériel informatique contre tout virus, toute intrusion ou tout dysfonctionnement, quelle qu'en soit la nature

## Article 5 : Engagements du Département, des Partenaires et des Professionnels

**5.1** Le Département, les Partenaires et les Professionnels reconnaissent avoir été informés par le PRESTATAIRE et AURA TOURISME de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal de la Plateforme et des Services.

Le Département, les Partenaires et les Professionnels sont par ailleurs informés du fait que ces prérequis peuvent évoluer notamment pour des raisons techniques.

Dans ce cas, ils en seront informés au préalable et avec un préavis suffisant pour s'organiser.

**5.2** Le Département, les Partenaires et les Professionnels sont avisés qu'ils devront collaborer de manière étroite et permanente avec le PRESTATAIRE et AURA TOURISME en fournissant tous les renseignements nécessaires à la bonne réalisation de ses obligations par le PRESTATAIRE et par AURA TOURISME.

Les Utilisateurs devront :

- se reporter à la Documentation de la Plateforme avant chaque demande de maintenance et décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré ;
- coopérer de bonne foi avec le PRESTATAIRE et AURA TOURISME, afin que ceux-ci puissent exécuter leurs obligations dans les meilleures conditions ;
- autoriser le PRESTATAIRE à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation de la Plateforme conformément à sa Documentation associée ;
- se doter des moyens techniques, nécessaires à la bonne exécution de leurs obligations contractuelles par le PRESTATAIRE et par AURA TOURISME.

**5.3** Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser la Plateforme et les Services aux fins de :

- utiliser les identifiants de connexion à la Plateforme et aux Services de tiers, notamment afin d'usurper leur identité,
- utiliser les signes distinctifs d'AURA TOURISME ou du PRESTATAIRE,
- manipuler de quelque manière que ce soit, les contenus et plus généralement les informations fournies sur la Plateforme et les Services, de manière à dissimuler la source et l'origine des informations transmises sur la Plateforme et les Services.
- télécharger, afficher, transmettre par e-mail ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatique ou tout code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative.
- commettre toute action ayant un effet perturbateur et/ou entravant les capacités de la Plateforme et des Services,
- entraver ou perturber la Plateforme et/ou les Services, les serveurs, les réseaux connectés à la Plateforme et/ou aux Services, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables au réseau connecté à la Plateforme et/ou aux Services.
- télécharger, collecter, stocker des Données personnelles et/ou nominatives afférentes aux tiers bénéficiant des Services.

## Article 6 : Accès et disponibilité de la Plateforme et des Services

**6.1** L'accès à la Plateforme et aux Services peut se faire à partir d'un ordinateur, d'une tablette informatique, d'un téléphone portable ou de tout matériel informatique permettant d'accéder à Internet.

Le PRESTATAIRE fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité de la Plateforme. Toutefois, l'Utilisateur est informé que la disponibilité de la Plateforme est soumise à une simple obligation de moyens et il déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et reconnaît en particulier :

- être conscient que les performances de la Plateforme dépendent du type de connexion choisie et du niveau de sollicitation des serveurs informatiques sur lesquels est hébergé la Plateforme, étant entendu que la connexion à la Plateforme ne peut se faire que par le biais d'une connexion Internet ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ou des contenus ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de nature à protéger ses propres données et/ou matériel pour la contamination par d'éventuels virus informatiques ou tentatives d'intrusion susceptible de nuire au bon fonctionnement ou d'endommager un matériel informatique ;
- que la Plateforme peut ne pas être accessible selon le support et/ou le matériel utilisé par l'Utilisateur ;
- que certains liens accessibles sur la Plateforme peuvent ne pas être disponibles en cas d'indisponibilité des pages et/ou sites Internet vers lesquels les liens renvoient.

En conséquence, AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne pourront en aucune manière être tenues responsable notamment des difficultés ou de ralentissements d'accès à la Plateforme, du non-acheminement de messages, de la non publication d'alertes...

**6.2** Le Département, les Partenaires, les Professionnels et les Utilisateurs déclarent accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et, en particulier, reconnaissent :

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les Données et informations ;
- que les Données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels ;
- que la communication par les Utilisateurs à des tiers de ses identifiants et, d'une manière générale, de toute information jugée par comme confidentielle, est en principe interdite et se fait à ses risques et périls ;
- qu'il appartient aux Utilisateurs de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus, le cas échéant, sur le réseau Internet ;
- que les Données et/ou informations circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

**6.3** Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre, temporairement ou de façon permanente, l'accessibilité à la Plateforme, notamment mais non limitativement pour des raisons de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations ou, pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation et ce, sans préavis ni indemnités quelconques.

**6.4** La Plateforme peut contenir des liens vers des sites Internet ou des ressources tiers, qui peuvent être soumis à des conditions de services (CGV, CGS, CGU...) et à des pratiques en matière de protection des données à caractère personnel différentes de celles du Département.

AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne sauraient être tenus pour responsables de la disponibilité ou de l'exactitude de ces sites Internet ou ressources tiers, ou du contenu, des produits ou des services disponibles auprès de ceux-ci, les liens vers ces sites Internet et ressources tiers ne pouvant être interprétés comme une approbation du Département.

## **Article 7 : Accès à la Plateforme et aux Services – Création d'un Compte – Fonctionnement du Compte**

**7.1** Pour accéder à la Plateforme et disposer des Services de la part du PRESTATAIRE et d'AURA TOURISME, chaque Utilisateur doit disposer d'un Compte.

Le Compte sera accessible par l'Utilisateur via un login et un mot de passe. Ces login et mot de passe sont personnels à l'Utilisateur et ne sont pas transmissibles à des tiers.

**7.2** L'Utilisateur est le seul responsable des données qu'il communique via l'utilisation de la Plateforme et/ou des Services, et de la confidentialité de mot de passe qu'il a renseigné. Toute perte, vol ou oubli de mot de passe devra être signalé au PRESTATAIRE et à AURA TOURISME dans les 24 heures.

Toute connexion à la Plateforme et/ou aux Services ou transmission de données effectuées à partir du Compte sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur titulaire du Compte.

**7.3** L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les données qu'il a communiquées au PRESTATAIRE et/ou à AURA TOURISME dans le cadre de la création de son Compte.

**7.4** L'Utilisateur garantit au PRESTATAIRE et à AURA TOURISME l'exactitude des données et des informations qu'il fournit pour la création de son Compte.

Le PRESTATAIRE pourra à tout moment vérifier l'exactitude de ces informations et se réserve le droit de résilier unilatéralement, sans préavis, le Compte de l'Utilisateur en cas de transmission de données inexactes.

Toute personne physique engageant une personne morale en créant un Compte garantit le PRESTATAIRE et AURA TOURISME qu'elle dispose de tous les pouvoirs pour représenter cette personne morale et l'engager contractuellement dans le cadre du présent Contrat.

**7.5** Le Département, les Partenaires et les Professionnels sont les seuls et uniques responsables de la connexion, et de ses conséquences, des Utilisateurs de la Plateforme placés sous leur responsabilité.

Le Département, les Partenaires et les Professionnels s'engagent à faire respecter par leurs Utilisateurs respectifs l'ensemble des obligations mises à leur charge au titre des présentes CGU et garantissent le PRESTATAIRE et AURA TOURISME à cet égard.

## Article 8 : Qualité et disponibilité de la Plateforme et des Services

**8.1** Les Utilisateurs sont avertis des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le PRESTATAIRE et AURA TOURISME ne seront pas tenus responsables des éventuelles indisponibilités ou ralentissements de la SOLUTION.

**8.2** La Plateforme est accessible par les Utilisateurs à tout moment, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes réservées à la sauvegarde des données ou des périodes de maintenance de la Plateforme.

L'accès à la Plateforme et/ou aux Services peut être momentanément interrompu pour des raisons de nécessité liée à la Plateforme et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs utilisés par le PRESTATAIRE.

En cas de faille de sécurité constatée par le PRESTATAIRE, de nature à compromettre la sécurité de la Plateforme et/ou le Contenu du Département, des Partenaires et/ou des Professionnels, le PRESTATAIRE pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée de la Plateforme afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais.

Dans cette hypothèse, le Département, les Partenaires et les Professionnels ne pourront réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité du PRESTATAIRE ou d'AURA TOURISME pour quelle que cause que ce soit.

**8.3** L'accès à la Plateforme et/ou aux Services pourra être suspendue temporairement par le PRESTATAIRE pour procéder à des opérations de maintenance ou à des mises à jour. Le PRESTATAIRE fera tout son possible pour que ces suspensions aient lieu en dehors des jours ouvrés et en dehors des plages horaires comprises entre 8h00 et 18h00.

En cas d'absolue nécessité, telle que par exemple l'apparition d'un dysfonctionnement susceptible de porter atteinte à la sécurité des Contenus et/ou de la Plateforme, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'interrompre immédiatement l'accès à la Plateforme et/ou aux Services sans préavis.

Le PRESTATAIRE et AURA TOURISME ne pourront être reconnus responsables des impacts éventuels des indisponibilités de la Plateforme et/ou des Services sur les activités du Département, des Partenaires et des Professionnels, même en cas de perte de chiffre d'affaires.

## Article 9 : Propriété

### 9.1 Droits de propriété du Département

Le Département est titulaire ou cessionnaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les marques, logos, graphismes, photographies, animations, vidéos et textes, logiciels et bases de Données contenus sur la Plateforme et sur le Compte accessible à l'adresse de l'interface d'administration communiquée aux Partenaires et/ou aux Professionnels.

Ces éléments ne peuvent en aucun cas être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse du Département, sous peine de poursuites judiciaires.

Les droits d'utilisation concédés aux Utilisateurs sur ces éléments sont strictement limités à l'accès, au téléchargement, à l'impression, à la reproduction sur tous supports (disque dur, CDROM, clé USB, cloud computing...) et à l'utilisation de ces documents, pour un usage privé et personnel. Toute autre utilisation par l'Utilisateur est interdite sans autorisation expresse du Département.

Les Utilisateurs s'interdisent notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, extraire, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit les éléments de la Plateforme et des Services, les pages du site de la Plateforme, ou les codes informatiques des éléments composant les Services et le site de la Plateforme.

Nonobstant les dispositions qui précèdent, les Professionnels sont autorisés à exploiter librement les pages le concernant à des fins de promotion et de publicité, sur tout support de son choix, sous réserve d'une reproduction fidèle et intégrale de ces éléments et sous réserve que cette exploitation ne soit pas susceptible de nuire à l'image de marque du Département ou des Partenaires ou de la Plateforme.

### 9.2 Contenu mis en ligne par le Professionnel

Le Professionnel déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle et avoir reçu l'accord préalable de chacun des auteurs et personnes représentées, sur les Données et plus généralement sur l'ensemble des informations de toutes natures mises en ligne par le Professionnel sur la Plateforme.

Le Professionnel accorde, à titre gratuit, au Département et aux Partenaires, le droit non exclusif de diffuser sur la Plateforme, quelle que soit l'adresse à partir de laquelle elle sera accessible, ainsi que sur le Site, l'ensemble des contenus qu'il aura mis en ligne par l'intermédiaire de son Compte.

Le Professionnel est seul responsable de l'obtention préalable des droits portant sur les Données qu'il aura mis en ligne et s'engage en cas de réclamation à indemniser et à garantir le Département, le Partenaire, et les tiers ayant subi un préjudice.

### **9.3 Base de données**

Toute extraction et/ou reproduction d'une partie substantielle des informations diffusées sur la Plateforme est strictement interdite.

Toutefois, l'extraction et la reproduction des textes de la Plateforme sur support papier est autorisée pour un usage exclusivement interne, pour les seuls besoins propres des Utilisateurs et à la condition de mentionner de façon claire et précise la source.

Les Utilisateurs s'interdisent également tout déverrouillage des codes de protection des logiciels ou des bases de Données ou de décryptage des clés d'accès, lorsque ces logiciels ou bases de Données sont munis d'un système d'accès ou de protection.

## **Article 10 : Maintenance – Assistance - Support**

### **10.1 Maintenance corrective – Assistance – Support**

En cas de demande lié à un bug de la Solution, à une anomalie rencontrée dans le fonctionnement de la Solution, ou en cas de demande d'assistance ou de support pour l'utilisation de la Solution, l'Utilisateur prendra contact directement avec le PRESTATAIRE, selon la procédure qu'il aura mis en place avec lui dans le cadre de leurs relations.

À aucun moment AURA TOURISME ne pourra être tenue pour responsable d'une défaillance du PRESTATAIRE dans la réalisation de ses obligations au titre de la maintenance corrective de la Solution et/ou des prestations de support et d'assistance.

Cependant, en cas de difficulté rencontrée par un Utilisateur dans ses relations avec le PRESTATAIRE, que ce soit au niveau de la maintenance et/ou de l'assistance et/ou à tout autre titre, l'Utilisateur devra en informer AURA TOURISME dans les meilleurs délais en lui faisant parvenir un compte rendu détaillé des difficultés rencontrées.

### **10.2 Maintenance évolutive**

En cas de demande d'un Utilisateur d'une demande d'évolution spécifique de la Solution, l'Utilisateur se mettra en relation avec AURA TOURISME qui en fera part au PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE fera part de son analyse à AURA TOURISME qui mettra en relation les parties.

## **Article 11 : Entrée en vigueur – Durée - Suspension**

**11.1** Les présentes CGU s'appliquent pour tout Utilisateur à compter de sa première connexion à la Plateforme, pour toute la durée de validité du Compte de l'Utilisateur.

**11.2** AURA TOURISME se réserve le droit de modifier les présentes CGU pendant la période de validité du Compte. Dans cette hypothèse, l'Utilisateur sera amené à accepter les nouvelles CGU applicables.

**11.3** En cas de violation des présentes CGU et/ou en cas de violation des dispositions légales ou réglementaires en vigueur AURA TOURISME se réserve le droit de solliciter du PRESTATAIRE la suspension du Compte de l'Utilisateur, à tout moment, après information préalable du Département, du Partenaire ou du Professionnel défaillant dont l'Utilisateur défaillant est issu.

Dans le cas d'une suspension justifiée par des raisons internes et/ou techniques, l'information se fera avant la date prévue de suspension de l'accès à la Plateforme et/ou aux Services.

Dans le cas d'une suspension du fait de la violation des CGU ou des dispositions légales et réglementaires en vigueur, cette suspension interviendra sans avertissement préalable à compter du moment de la constatation.

**11.4** L'accès à la Plateforme pourra être résilié par (i) AURA TOURISME en cas d'inexécution par le Département ou un Partenaire ou un Professionnel, d'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles au titre des présentes CGU. Dans cette hypothèse, la Partie estimant que son cocontractant manque à l'une ou plusieurs de ses obligations notifiera à l'autre Partie son intention de résilier le Contrat de façon anticipée, en lui indiquant la nature du manquement qu'elle lui reproche, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La résiliation ne deviendra effective qu'au terme d'un délai de 8 jours après cette notification, à moins que dans ce délai, la Partie mise en demeure n'ait satisfait à son ou ses obligations contractuelles telles qu'elles étaient prévues dans les termes et conditions du Contrat.

La résiliation pourra cependant être immédiate en cas de manquement grave.

Cette résiliation interviendra de plein droit et sans qu'une intervention judiciaire ne soit nécessaire.

## Article 12 : Responsabilité

**12.1** AURA TOURISME et le PRESTATAIRE sont soumis à une obligation générale de moyens.

La responsabilité d'AURA TOURISME et du PRESTATAIRE ne saurait être engagée du fait d'actes de tiers ou des Utilisateurs qui contreviendraient aux dispositions contractuelles applicables.

**12.2** Les Utilisateurs reconnaissent expressément qu'AURA TOURISME et le PRESTATAIRE n'interviennent aucunement, au sens des présentes, dans les relations entre les Utilisateurs et leurs clients, les présentes étant exclusives notamment de la qualification d'agent de voyages, et généralement de mandataire ou d'intermédiaire.

AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne pourront être tenus pour responsables de dommages directs ou indirects, tels que perte de marché, perte de clientèle et d'une manière générale, trouble commercial quelconque, qui pourrait résulter de l'impossibilité d'accès à la Plateforme et/ou aux Services, quelle qu'en soit la durée, de l'utilisation d'information erronées et/ou du contenu.

AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne sauraient garantir la disponibilité et le temps d'accès à la plateforme ou au Compte, et ne sauraient être tenus pour responsables de l'opportunité, de la suppression, du défaut ou du retard de mise en ligne des Données ainsi que du défaut de stockage des Données mises en ligne par les Utilisateurs, qu'elles qu'en soient les modalités.

Cette exclusion de responsabilité est également valable pour les relations entre Département et Partenaires et entre les Partenaires et les Professionnels.

## Article 13 : Garanties

**13.1** La Plateforme est mise à disposition des Utilisateurs en l'état. Par conséquent, AURA TOURISME ne concède aucune garantie d'aucune sorte et ne garantit pas notamment que :

- la Plateforme fonctionnera sans interruption, dans les délais impartis ;
- l'accès à la Plateforme ne sera pas interrompu et qu'il est exempt d'erreur ;
- la Plateforme correspond aux exigences et/ou aux attentes de l'Utilisateur.

Aucune information qui pourrait émaner d'AURA TOURISME dans le cadre de l'utilisation la Plateforme par l'Utilisateur, ne saurait être considérée comme l'octroi d'une garantie.

**13.2** AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne sauraient être tenus responsable de dommages directs ou indirects, pertes ou frais de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation de la Plateforme, ou de l'impossibilité de l'utiliser, ou d'un mauvais fonctionnement, d'une interruption pour cause de maintenance, de défaillance technique ou lié à une interruption de l'accès à Internet ou pour toute autre cause, d'un virus, ou encore d'un problème de ligne ou de système et plus généralement de tout dommage résultant de l'utilisation de la Plateforme.

**13.3** Par ailleurs, AURA TOURISME et le PRESTATAIRE ne peuvent notamment être tenus responsables à l'égard de l'Utilisateur :

- de la violation de droits de tiers par les Utilisateurs ;
- de l'usurpation de l'identité d'un Utilisateur et/ou d'un tiers par un Utilisateur ;
- de l'impossibilité par l'Utilisateur de conserver en toute sécurité et confidentialité les informations communiquées dans le cadre de l'utilisation du Site ;
- de tout contenu inséré dans des messages envoyés par le biais du Site.

**13.4** D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des présentes CGU ainsi que des lois et règlements applicables.

### 13.5 L'Utilisateur s'engage à :

- ne pas utiliser la Plateforme à des fins illicites ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers ou d'un autre Utilisateur et/ou d'un tiers ;
- ne pas modifier ou altérer toute ou partie la Plateforme et/ou restreindre par quelque moyen que ce soit son utilisation ;
- ne falsifier aucune mention ou élément de la Plateforme ;
- ne pas diffuser ou tenter de diffuser des virus informatiques ou tout autre élément nuisible par l'intermédiaire de la Plateforme ;
- respecter les droits des tiers et notamment à ne pas utiliser, reproduire, copier, distribuer, modifier, représenter ou diffuser un texte, une photographie ou tout autre élément ou œuvres protégés susceptibles de relever du droit d'auteur, du droit des marques ou de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à des tiers ;
- ne pas s'introduire dans le système informatique de l'hébergeur de la Plateforme ;
- ne pas altérer le contenu de la Plateforme ou commettre l'une quelconque des infractions réprimées par les articles 323-1 à 323-7 du Code pénal français (« hacking »), à ne pas procéder à l'envoi en nombre de messages non sollicités dans les boîtes aux lettres d'AURA TOURISME ou du PRESTATAIRE (« spamming »), pratique réprimée par l'article 226-18 du Code pénal français ;
- ne pas aspirer le contenu de la Plateforme, et ce notamment à l'aide de programmes automatisés ;
- ne pas faire transiter de fonds d'origine ou de provenance illégale via la Plateforme et le système de paiement mis à disposition ;
- ne pas faire transiter via la Plateforme, et notamment via le formulaire de contact, de contenu de quelle que nature que ce soit (fichier, commentaire, vidéo, enregistrement audio...) illégal et/ou portant atteinte aux tiers, et notamment de contenu injurieux, raciste, sexiste, xénophobe, pédophile...

### Article 14 : Signalement de Contenus illicites

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, il est permis aux Utilisateurs de procéder à un signalement des contenus illicites (notamment en cas d'atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou en cas de violation de dispositions légales et/ou réglementaires).

Pour cela, les Utilisateurs pourront prendre contact avec le Département en mentionnant l'ensemble des informations suivantes :

- la date de notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les noms et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits.

## Article 15 : Divers

### **15.1 Nullité**

La nullité de l'une des clauses des présentes CGU n'emporte pas la nullité de l'ensemble et de manière générale, si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **15.2 Renonciation**

Tout manquement par l'une des Parties n'emporte à aucun moment renonciation par l'autre Partie à la possibilité d'exiger dans l'avenir l'exécution des stipulations, obligations ou conditions concernées par le manquement.

**15.3** Les présentes CGU sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

**15.4** En cas de litige, et éventuellement après une tentative de conciliation, compétence expresse est attribuée aux tribunaux compétents du ressort du siège social d'AURA TOURISME même en cas de pluralité de parties, d'appel en cause ou en garantie, ou de demande incidente, y compris pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en référé ou par requête.

Fin des CGU.