

## Conditions Générales de Vente sur le Site Internet

---

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « CGV ») ont vocation à régir les relations nouées entre :

- Le GROUPEMENT D'INTERETS ECONOMIQUE JOAGROUPE SERVICES, GIE, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Lyon, sous le numéro 424 407 120, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 51 424 407 120, situé 34 Quai Charles de Gaulle à Lyon (69006), téléphone +33 4 72 56 22 30, formulaire <https://www.joa.fr/contact>, (ci-après, « JOA »),
- Une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après, le « Client ») qui utilise le site internet [www.joa.fr](http://www.joa.fr) (ci-après, le site Internet) pour acheter des produits proposés par JOA sur son Site Internet (ci-après, les « Produits »).

Dans l'hypothèse où une personne morale souhaiterait acheter des Produits, celle-ci est invitée à prendre contact avec JOA en adressant sa demande par email avec le formulaire suivant <https://www.joa.fr/contact> ou en joignant directement JOA au numéro de téléphone +33 4 72 56 22 30.

Le présent document vise à fournir au Client, les informations précontractuelles imposées par les dispositions légales applicables ainsi qu'à l'informer des conditions de vente applicables pour effectuer des achats des Produits sur le Site Internet.

Le Client déclare accepter que les informations relatives à ses relations avec JOA et notamment à l'exécution de sa commande soient transmises par courrier électronique.

### 2. Acceptation des CGV

Préalablement à l'ouverture d'un compte client, le Client certifie avoir pris connaissance et avoir accepté les CGV, les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après, les « CGU ») et la Charte de confidentialité en vigueur.

En cochant la case « *J'ai pris connaissance des Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et de la Charte de Confidentialité et les accepte expressément en toutes leurs stipulations* », le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les CGV, les CGU et la Charte de Confidentialité.

### 3. Capacité et création d'un compte client

3.1. Le Client déclare et certifie être capable, juridiquement, pour effectuer un achat de Produit sur le Site Internet et avoir plus de 18 ans révolus. Le Client est informé que, en application des stipulations de l'article 7 des CGV, il doit être titulaire d'une carte bancaire française.

3.2. Aux fins de passer une commande sur le Site Internet, le Client doit créer un compte client. La création du compte client est obligatoire.

Dans le cadre de la création du compte client, le Client est tenu de renseigner un certain nombre d'informations à caractère personnel et notamment d'indiquer ses nom, prénoms, civilité, date de naissance, adresse email.

Il est également demandé au Client de renseigner, le cas échéant, le numéro de sa carte de fidélité JOA.

. Le Client est tenu de s'assurer de l'exactitude des données communiquées par ses soins. Toute inexactitude ou déclaration mensongère seront de la seule responsabilité du Client.

Les conditions applicables à la collecte, au traitement et à la conservation des données à caractère personnel sont définies dans la Charte de confidentialité.

3.3. Pour finaliser la création du compte-client, JOA adresse au Client un email aux fins de validation du compte client. Le Client doit alors cliquer sur le lien d'activation contenu dans l'email afin de finaliser la création du compte client.

3.4. JOA se réserve le droit de refuser la création d'un compte client, de clôturer un compte client et/ou de demander des informations complémentaires.

3.5. Le Client est tenu d'assurer la stricte confidentialité de ses identifiant et mot de passe et de ne les divulguer à personne. Toute connexion avec l'identifiant et le mot de passe du Client sera réputée être effectuée par le Client, le Client en étant dès lors seul responsable. Le Client reconnaît ainsi que JOA n'est nullement responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive par un tiers. En cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de ses identifiants et mot de passe, le Client est tenu d'en informer immédiatement JOA en lui adressant un e-mail avec le formulaire suivant : <https://www.joa.fr/contact>.

#### **4. Produits proposés sur le Site Internet**

4.1. JOA propose sur son Site Internet aux Clients les Produits suivants :

- JOA BOX : combinaison indivisible d'une offre de jetons à utiliser dans un des établissements du Groupe JOA et d'une offre de boissons et/ou de restauration. Les JOA BOX sont des produits dématérialisés.

Les principales caractéristiques de chaque Produit et leurs conditions d'utilisation sont décrites dans la fiche-produit propre à chaque Produit accessible sur le Site Internet.

Les Produits sont proposés aux Clients dans la limite des stocks disponibles. La liste des Produits peut être actualisée à tout moment et sans délai par JOA, sans que le Client ne puisse prétendre au maintien d'une offre Produit ou engager la responsabilité de JOA à ce titre.

4.2. Certains Produits proposés par JOA et notamment les JOA BOX peuvent être offerts par le Client à un tiers bénéficiaire (ci-après, le « Bénéficiaire »). Au moment de l'achat du Produit, le Client peut directement désigner le Bénéficiaire. Dans cette hypothèse, le Client devra fournir, au moment de la passation de sa commande, les informations suivantes sur le Bénéficiaire : nom, prénoms, adresse email.

4.3. Les prestations sont fournies par les établissements membres du Groupe JOA (ci-après, l'« Etablissement ») dont la liste et les coordonnées sont accessibles en cliquant sur le lien suivant : [<https://www.joa.fr/casinos>].

#### **5. Conditions spécifiques aux Produits comprenant des produits alcoolisés ou des jeux d'argent**

**5.1. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.**

5.2. La vente et le bénéfice des Produits comprenant des boissons alcoolisées et/ou des jeux d'argent sont strictement interdits aux mineurs mêmes émancipés.

En outre, l'accès aux Etablissements implique que le Client ou le Bénéficiaire ne fasse pas l'objet d'une mesure d'interdiction de jeux imposée ou volontaire.

Ainsi, le Client est informé que les Produits comprenant des boissons alcoolisées et/ou des jeux d'argent ne peuvent être consommés que par une personne majeure non interdite de jeu. Le Client doit donc s'assurer que lui-même ou le Bénéficiaire respecte ces deux conditions.

Une pièce d'identité en cours de validité devra obligatoirement être présentée par le Client ou le Bénéficiaire qui se présentera dans l'Etablissement.

Dans l'hypothèse où une ou les deux conditions précitées ne seraient pas respectées, l'Etablissement refusera l'accès au Client ou au Bénéficiaire sans que cela ne puisse être de nature à engager la responsabilité de JOA et de l'Etablissement à l'égard du Client et/ou du Bénéficiaire. Aucun remboursement ne pourra en tout état de cause être exigé par le Client ou le Bénéficiaire.

## **6. Modalités de passation de Commande et de mise à disposition des Produits**

6.1. Une fois le compte client créé selon les conditions définies à l'article 3 des CGV, le Client peut passer commande des Produits sur le Site Internet. La procédure de passation de commande est la suivante :

- Sélection sur le Site Internet d'un ou plusieurs Produits qui figure(nt) alors dans le panier du client,
- Affichage du récapitulatif du panier et du coût de la commande en cours,
- Vérification par le Client de l'exactitude de sa commande et des données personnelles renseignées avec possibilité de modification pour corriger les éventuelles erreurs,
- Une fois la vérification opérée, validation de la commande par le Client en cliquant sur le bouton lui permettant d'accéder à la page de validation de la commande avec obligation de paiement après avoir coché la case « *J'ai pris connaissance des Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et de la Charte de Confidentialité et les accepte expressément en toutes leurs stipulations. En outre, je déclare et certifie sur l'honneur avoir 18 ans révolus et n'être frappé d'aucune interdiction de jeux* ». Dans l'hypothèse où les CGV, CGU ou Charte de confidentialité auraient évolué entre la création du compte client et la passation de la commande, une notification expresse en sera faite auprès du Client, qui devra en prendre connaissance. Seule la dernière version en vigueur sera applicable à la commande en cours.
- Paiement du prix de la commande, conformément aux stipulations de l'article 7 des CGV.

6.2. L'email de confirmation de la commande et de mise à disposition des Produits commandés par le Client est adressé au Client dans les meilleurs délais et au plus tard, sauf difficultés techniques indépendantes de la volonté de JOA, dans l'heure qui suit. L'email de confirmation contiendra le récapitulatif de la commande ainsi que les documents contractuels applicables à la commande et, le cas échéant, le bon permettant d'utiliser la JOA BOX (ci-après, le « Voucher »). Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires afin de s'assurer de la conservation de ces documents et ainsi pouvoir présenter le Voucher imprimé dans l'Etablissement ou présenter électroniquement le Voucher dans sa totalité afin de permettre de scanner le code barre présent sur le Voucher.

Les Produits proposés par JOA sont mis à disposition du Client par voie électronique. Ainsi, une fois la commande acceptée par le Client et validée par JOA, JOA adresse un email récapitulatif au Client qui comporte les liens nécessaires aux fins d'impression des documents nécessaires. Il appartient ainsi au Client d'imprimer les documents adressés par JOA et de se présenter dans l'Etablissement de son choix avec ces documents et notamment le Voucher. Le Client peut aussi choisir de présenter le Voucher électronique aux fins de scanner ledit Voucher par l'Etablissement.

Lorsqu'au moment de la commande, le Client aura désigné un Bénéficiaire, un email sera directement adressé à ce dernier afin que celui-ci puisse télécharger et imprimer les documents à présenter auprès de l'Etablissement et notamment le Voucher.

6.3. JOA conserve les documents contractuels pendant une durée de dix (10) ans.

## **7. Prix et modalités de paiement**

7.1. Le prix de chaque Produits est indiqué sur le Site Internet dans la fiche-produit. Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client. Les prix des produits sont des prix TTC en euros, incluant la TVA applicable au jour de la commande.

7.2. Le prix est payé par le Client par carte-bleue (Master Card, Visa, Visa Electron, E-Carte Bleue, Maestro). Le paiement est effectué comptant.

Seules les cartes-bleues reliées à un compte en banque ouvert auprès d'une banque établie sur le territoire français peuvent être utilisées pour effectuer le paiement. La carte-bleue utilisée doit impérativement être au nom du Client ayant créé le compte client.

7.3. Le paiement est effectué via la plateforme PAYZEN dont la certification PCI DSS, norme qui encadre spécifiquement la protection des données est accessible en cliquant sur le lien suivant : [<https://payzen.eu/pci-dss/>].

La plateforme PAYZEN a recours au protocole sécurisé 3-D Secure. Toutes les données personnelles que le Client doit renseigner aux fins d'effectuer le paiement transitent uniquement par la plateforme PAYZEN. A aucun moment, JOA n'est en possession des informations relatives au moyen de paiement utilisé par le Client.

7.4. La validation de la commande et l'envoi de l'email de confirmation suppose que le paiement ait été accepté par la plateforme PAYZEN. Dans l'hypothèse où le paiement serait refusé, pour quelque cause que ce soit, la commande serait *de facto* annulée.

7.5. Aucun coût, autre que celui supporté par le Client pour se connecter au Site Internet de JOA, lié à la technique de communication utilisé, n'est appliqué

## **8. Délai de rétractation**

8.1. Sauf mention contraire spécifique apposée dans une fiche-produit, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours qui court à compter de la conclusion du contrat, matérialisé par l'envoi, par JOA, de l'email de confirmation de la commande.

Pour l'exercice du droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, adressé à JOA, par courrier électronique avec le formulaire suivant : <https://www.joa.fr/contact> ou par LRAR à l'adresse suivante : 34 Quai Charles de Gaulle à Lyon (69006)

Le Client a la faculté d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui figure en annexe des CGV. Il suffit que le Client transmette sa décision relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

8.2. Dans la mesure où les Produits sont des Produits dématérialisés, aucun frais de retour ne sera supporté par le Client, le Produit étant désactivé à distance par JOA.

8.3. Pour les Produits consistant en l'exécution d'une prestation de service, le Client a la faculté de solliciter expressément la fourniture de la prestation avant la fin du délai de rétractation, auquel cas il renonce à son droit de rétractation.

Dans la mesure où les prestations proposées dans les Produits s'exécutent de façon indivisible, le Client qui aura sollicité le début d'exécution, renonce à son droit de rétractation sur l'intégralité du prix des Produits.

## **9. Responsabilité et force majeure**

La responsabilité de JOA et/ou de l'Etablissement ayant exécuté la prestation achetée par le Client sur le Site Internet pourra être engagée par le consommateur dans les conditions de droit commun résultant des dispositions du Code civil et du Code de la consommation.

Il est précisé que, s'agissant des JOA BOX, le Client est invité à formuler, à son arrivée, auprès de l'Etablissement toute remarque et indiquer notamment toute allergie ou intolérance alimentaire dont il pourrait souffrir. En

aucune manière, JOA ou l'Etablissement ne pourront être tenus pour responsable et amenés à indemniser le Client en l'absence de transmission préalable de telles informations à l'Etablissement.

En aucun cas, la responsabilité de JOA et/ou de l'Etablissement ne pourra être engagée en cas de survenance d'un cas de force majeure.

## **10. Service Client – Réclamation**

Aux fins de contacter JOA et son service client, le Client est invité à remplir le formulaire en ligne accessible en cliquant sur le lien suivant : [<https://www.joa.fr/contact>].

Le Client peut également adresser sa demande par écrit au service client dont les coordonnées sont : 34 Quai Charles de Gaulle à Lyon (69006) ou remplir le formulaire de contact accessible à l'adresse suivante [<https://www.joa.fr/contact>] ou contacter au +33 4 72 56 22 30 (du lundi au vendredi de 8H30 à 12H00 et 14h00 à 17H30H).

S'agissant des prestations comprises dans les JOA Box, les remarques et réclamations propres à l'exécution des prestations doivent être formulées directement auprès de l'Etablissement dans lequel le Client se présente pour bénéficier des prestations.

Pour ce faire, le Client adresse une lettre recommandée avec accusé de réception, au Directeur Responsable à l'adresse postale de l'Etablissement concerné, accessible en cliquant sur le lien suivant [<https://www.joa.fr/casinos>].

## **11. Médiation**

Le Client a la possibilité d'avoir recours gratuitement à un médiateur de la consommation. Le médiateur dont JOA relève est le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

La Commission européenne met également à disposition une plate-forme pour le règlement des litiges en ligne destinées à recueillir les réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cela donne la possibilité au Client de régler des litiges concernant sa commande en ligne sans faire appel à un tribunal. La plate-forme est disponible à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **12. Droit applicable et langue utilisée**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Seule la langue française pourra être utilisée pour la conclusion et l'exécution du contrat et plus largement pour toute communication entre le Client et JOA.

**Annexe 1 : Formulaire type de rétractation**

---

*(Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de JOA, 34 Quai Charles de Gaulle à Lyon (69006), service Communication & Marketing.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date :