
Conditions générales d'utilisation des services du dispositif régional eRESA

Mises à jour le 01/05/2023

SOMMAIRE

1. Préambule	3
2. Définitions	3
3. Objet	4
4. Modification des Conditions Générales d'Utilisation des Services	5
5. Description des Services	5
6. Conditions d'inscription aux Services.....	6
7. Entrée en vigueur – Durée	7
8. Modèle économique.....	8
9. Engagements du Vendeur	8
10. Obligations de Solutions&co et/ou de l'Agence Départementale du Tourisme.....	10
11. Garanties	11
12. Responsabilité.....	12
13. Résiliation	12
14. Propriété intellectuelle	14
15. Protection des données personnelles	14
16. Dépendance économique	15
17. Dispositions finales.....	15
18. Annexe – Contacts utiles.....	17

1. Préambule

La Région des Pays de la Loire a souhaité accompagner les professionnels du tourisme dans leur commercialisation en ligne et leur distribution en favorisant la réservation directe. Cela s'est traduit par la mise en œuvre d'un dispositif régional d'accompagnement à la vente en ligne, baptisé eRESA, qui s'appuie sur la solution technologique Open Expériences.

Cette technologie est éditée par la société Alliance Réseaux, qui a été sélectionnée après un appel d'offres. Elle fournit des outils de réservation en ligne et permet la distribution en Place de Marché sur les sites Internet des Agences Départementales du Tourisme et de quelques offices de Tourisme.

Solutions&co, l'agence de développement économique des Pays de la Loire, est chargée de coordonner la mise en œuvre du projet en collaboration avec les Agences Départementales du Tourisme de Loire-Atlantique, de l'Anjou, de la Mayenne et de la Sarthe. La Vendée déploie jusqu'à présent la même solution mais a une organisation différente.

2. Définitions

Acheteur : toute personne physique ou morale commandant un Produit au Vendeur en vue de se le faire livrer ou d'être exécuté sur le Territoire.

Agence Départementale du Tourisme ou ADT : organisme départemental du tourisme dont dépend territorialement le Vendeur.

Alliance Réseaux : société qui développe la solution Open Expériences et les outils Open Pro, Addock, Open Billet et Open Boutique. Installée à Saint Jean de Maurienne, elle est spécialisée dans le secteur d'activité du conseil en systèmes et logiciels informatiques.

API : mode de connexion qui permet de synchroniser les stocks d'une solution de commercialisation avec laquelle il n'y a pas de passerelle compatible.

Compte Vendeur : informations du Vendeur sur la Place de Marché, accessible via l'interface Open System/Open Expériences.

Conditions Générales d'Utilisation des Services du dispositif régional eRESA : les présentes conditions générales de fourniture des services de la plateforme Place de Marché.

Conditions Générales de Vente ou CGV : conditions générales de vente propres au Vendeur et ayant vocation à encadrer la vente des Produits sur la Place de Marché entre le Vendeur et les Acheteurs.

Contrat : l'ensemble comprenant le bulletin d'adhésion et les présentes conditions générales d'utilisation des services.

eRESA : dispositif régional d'accompagnement à la vente en ligne (les outils de gestion de planning, la place de marché...)

Identifiant : mode de connexion (login et mot de passe) propre à chaque Vendeur. Chaque Identifiant est placé sous la responsabilité exclusive du Vendeur lequel doit le conserver strictement confidentiel. Tout acte réalisé avec un Identifiant est présumé réalisé par le Vendeur.

Passerelle : connecteur qui permet de faire remonter l'offre disponible. Totalement intégrée, la passerelle permet à l'internaute de rester sur un même site Internet, du début de sa consultation jusqu'à son acte d'achat final, dans un tunnel de réservation rassurant et uniforme.

Prestataire de Service de Paiement : tout prestataire de service de paiement homologué (One Shot Pay, PayPal, Payzen, banques...)

Open Expériences, nommé aussi parfois Open System : solution de commercialisation en ligne développée par la société Alliance Réseaux. Elle propose des outils de gestion de planning et de stocks personnalisés : Open Pro Chambres, Open Pro Meublés, Open Pro Camping, Open Pro Hôtel, Addock, Open Billet, Open Boutique.

Place de Marché : tout site internet vitrine fonctionnant grâce aux Services proposés par Solutions&co et sur lequel les Produits du Vendeur sont proposés à la vente aux Acheteurs. Il peut s'agir indifféremment d'un site internet vitrine de Solutions&co et/ou d'une des Agences Départementales du Tourisme partenaires et/ou d'un office de tourisme. La Place de Marché est réservée aux services d'hébergement, de visites touristiques et d'activités de loisirs.

Produit : tout service licite sur le Territoire et autorisé aux termes du présent Contrat et mis en vente sur la Place de Marché.

Produits interdits : les Produits en dehors de la thématique de la Place de Marché, contraires aux bonnes mœurs ou non autorisés en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles. Il s'agit notamment des Produits qui constitueraient des produits contrefaisants au sens du Code de la propriété intellectuelle ou qui seraient vendus en violation de réseaux de distribution sélective ou exclusive.

Référent départemental : contact privilégié dans les Agences Départementales du Tourisme pour informer notamment sur le dispositif régional eRESA.

Services : l'ensemble des services techniques et humains assurés par la Place de Marché.

Territoire : territoire adressé par la Place de Marché en termes de communication, de référencement, de conformité légale et de livraison.

Solutions&co : Société publique régionale des Pays de la Loire dont les bureaux sont situés au 7 rue du Général de Bollardière – CS 80221 – 44202 NANTES cedex 2.

Vendeur : professionnel du tourisme proposant à la vente ses Produits sur la Place de Marché.

3. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services ont pour objet de régir les rapports juridiques entre Solutions&co, et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme, et le Vendeur au titre de l'utilisation des Services de la Place de Marché et de la commercialisation par ce dernier de ses Produits par l'intermédiaire de la Place de Marché.

En aucun cas, Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme n'engagent leur responsabilité en cas de litige entre un Acheteur et un Vendeur, quelles qu'en soient les causes.

Le Vendeur s'engage de manière générale à respecter les règles stipulées dans les présentes Conditions Générales. Il s'engage également à respecter et honorer les engagements pris dans ses propres Conditions Générales de Vente à l'égard des Acheteurs.

Si le Vendeur n'accepte pas les présentes Conditions Générales, il ne pourra pas utiliser les Services de la Place de Marché.

4. Modification des Conditions Générales d'Utilisation des Services

Solutions&co se réserve la faculté d'apporter des modifications aux présentes Conditions Générales. Le Vendeur sera informé par son référent départemental. Sans résiliation volontaire de la part du Vendeur, les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation des Services sont présumées acceptées et s'appliquent donc entre les Parties. La résiliation devra être demandée dans les meilleurs délais par le Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les conditions habituelles de résiliation stipulées aux présentes. Jusqu'à la résiliation tous les frais fixes liés au Service continueront à être facturés au Vendeur.

5. Description des Services

L'accès aux Services peut se faire à partir d'un ordinateur, d'une tablette informatique ou d'un téléphone portable permettant d'accéder à Internet. Le Vendeur doit disposer, à ses frais, du matériel informatique, d'une connexion Internet et détenir une adresse électronique valide.

5.1. *Des outils de commercialisation*

Solutions&co via les Agences Départementales du Tourisme met à la disposition des Vendeurs des outils de vente en ligne : Open Pro pour les hébergements, Addock ou Open Billet pour les visites et les activités. Ces outils permettent notamment au Vendeur de gérer ses offres (nuitées, billets, stocks, bons cadeaux), de les mettre en ligne et de suivre l'historique des ventes qu'il a réalisées. Le Vendeur configure ses offres (descriptif, photos, tarifs, conditions générales de ventes...) et les met à jour régulièrement. Il intègre sur son site Internet un module de réservation pour permettre la vente directe. Ses offres sont également accessibles et réservables sur la Place de Marché et peuvent l'être aussi sur les sites Internet alimentés par la base de données régionale Tourinsoft (eSPRIT).

5.2. *La Place de Marché*

La Place de Marché est rendue accessible sur un site Internet vitrine animé au niveau régional par Solutions&co (www.enpaysdelaloire.com), et/ou sur un site Internet vitrine animé au niveau départemental par l'une des Agences Départementales du Tourisme, et/ou sur un site Internet vitrine d'un office de tourisme ou bien encore sur un site thématique (www.laloireavelo.fr). Les clients internautes (Acheteurs) ont accès en temps réel aux disponibilités des offres des professionnels du tourisme (Vendeurs).

Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme déterminent les modalités et les conditions de présentation et de promotion des Produits sur leurs sites Internet respectifs, ainsi que le paramétrage du moteur interne de recherche de la Place de Marché ou les conditions de leur référencement.

Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme sont seuls habilités à déterminer le contenu, l'apparence, la conception, les fonctionnalités et tous les autres aspects de la Place de Marché sur leurs sites Internet. Dès lors qu'ils sont destinataires d'une alerte émanant de tout tiers, Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme se réservent le droit d'imposer, à tout ou partie des Vendeurs, des limites de vente pouvant porter sur leur montant et/ou sur leur fréquence, lorsqu'il est nécessaire de protéger les Vendeurs de comportements frauduleux, illicites ou inappropriés qui pourraient leur causer un préjudice.

5.3. *Paiement*

L'Acheteur effectue le paiement du Produit acheté directement sur le site Internet du Vendeur ou sur la Place de Marché avec un moyen de paiement accepté par le Prestataire de Service de Paiement choisi par le Vendeur. Le paiement est directement réalisé par l'Acheteur auprès du Prestataire de Services de Paiement auprès duquel le Vendeur devra créer un compte.

Seuls les frais engagés par l'Acheteur pour retourner son Produit en cas d'erreur de référence imputable au Vendeur, de mise en jeu d'une garantie légale de conformité, ou produit se révélant abîmé au déballage, ou tout autre motif pour lequel la loi impose le remboursement de ses frais de retour à l'Acheteur, seront directement remboursés par le Vendeur à l'Acheteur et crédités sur la carte qui a servi au paiement.

Ni Solutions&co ni l'Agence Départementale du Tourisme ni l'office de tourisme ne sont responsables du bon fonctionnement de la solution de maniement de fonds opérée par le Prestataire de Service de Paiement, et n'assumeront en aucun cas les impayés imputables à une fraude à la carte de crédit ou au RIB.

5.4. Disponibilité des Services

Les Vendeurs sont avertis des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire, Solutions&co, les Agences Départementales du Tourisme, ni les offices de tourisme ne seront pas tenus responsables des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services ni des impacts éventuels sur les activités du Vendeur, même en cas de perte de chiffre d'affaires.

Les Services sont accessibles par les Acheteurs 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 ou de mise 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 de faille de sécurité constatée par le Prestataire, de nature à compromettre la sécurité de Services, le Prestataire pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée des Services afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, le Vendeur ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité du Prestataire ou de Solutions&co et/ou de l'Agence Départementale du Tourisme et/ou de l'office de tourisme pour quelle que cause que ce soit.

5.5. Maintenance, assistance et support

En cas de demande liée à un bug des Services, à une anomalie rencontrée dans le fonctionnement des outils, ou en cas de demande d'assistance ou de support pour l'utilisation, le Vendeur prendra contact directement avec son référent départemental. De même, en cas de demande d'une évolution spécifique, le Vendeur en fera part à son référent départemental qui informera le Prestataire. Celui-ci étudiera s'il s'agit d'une demande exprimée également par d'autres clients de l'Open Expériences. Il analysera sa faisabilité (coût, délai) au regard de son plan de charges et de ses ressources. Le Prestataire se réserve le droit de ne pas accepter ce développement.

6. Conditions d'inscription aux Services

Le droit d'accès aux Services est non exclusif, personnel et non transmissible.

6.1. Qui peut s'inscrire ?

Le Vendeur est un **professionnel du tourisme** ou son activité est **en rapport avec le tourisme**. Il peut être **hébergeur, gestionnaire de sites de visite, prestataires d'activités sportives ou de loisirs, organisateur d'événements, office de tourisme**. Il doit impérativement être **référéncé dans la base de données touristiques régionale eSPRIT** et les informations de son offre doivent avoir été mises à jour dans l'année. Il peut le vérifier auprès de son référent départemental.

Sont admis à s'inscrire comme Vendeurs sur la Place de Marché :

- les personnes morales, immatriculées auprès du Registre du Commerce et des Sociétés pour les sociétés domiciliées sur le territoire des Pays de la Loire ;

- les sociétés domiciliées sur le territoire de l'Union Européenne ou hors du Territoire de l'Union Européenne, et agissant dans le cadre de leur activité professionnelle habituelle en Pays de la Loire, régulièrement déclarées en tant que telles auprès des organismes fiscaux et sociaux.
- les professionnels agissant en leur nom personnel (auto-entrepreneurs, artisans etc.)

Dans tous les cas, cette demande d'inscription pourra être refusée dans le cas où le demandeur a préalablement vu son compte clôturé pour non-respect des présentes Conditions Générales dans les six (6) derniers mois.

La demande d'inscription pourra aussi être refusée notamment dans le cas où :

- les informations fournies par le Vendeur sont incomplètes ou fausses ;
- la santé financière du Vendeur est dégradée ;
- la réputation du Vendeur est insatisfaisante ;
- le Vendeur est connu pour proposer des Produits Interdits ;
- le Prestataire de Service de Paiement oppose un refus (personne frappée de mesure de gel des avoirs, risque élevé, fraudeur avéré, usage de faux, etc.). Le Prestataire de Service de Paiement ne sera pas tenu de motiver son refus si la réglementation applicable ne l'y autorise pas ;
- le Vendeur n'est pas un professionnel du tourisme ou son activité n'est pas en rapport avec le tourisme.

6.2. Comment s'inscrire ?

Pour s'inscrire au Service, le Vendeur doit se rapprocher de son référent départemental pour l'ouverture d'un Compte Vendeur, la mise à disposition d'un outil de gestion, la fourniture des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services et le bulletin d'adhésion. Le Vendeur complète le bulletin valant acceptation des CGUS et le renvoie à Solutions&co.

6.3. Compte, authentification et sécurité

Le Vendeur accède pour la première fois à son outil de vente en ligne grâce à **un login et un mot de passe** communiqués par son référent départemental à la suite de l'inscription. L'utilisation de ce compte et du mot de passe associé est strictement personnelle et limitée à la durée du Contrat entre Solutions&co et le Vendeur. Les Vendeurs sont seuls responsables de la sécurité de leurs Identifiants. La divulgation aux tiers n'est pas autorisée. Le Vendeur est seul responsable de tous les actes accomplis en son nom. Si des personnes non habilitées ont eu connaissance de leurs Identifiants, le Vendeur est tenu d'en changer sans délai. Si le Vendeur a des raisons de penser qu'une personne utilise ses Identifiants de connexion ou son compte, il devra en informer immédiatement son référent départemental qui préviendra Alliance Réseaux.

Les Vendeurs sont tenus d'informer spontanément et sans délai Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme de toute modification concernant des informations communiquées lors de leur inscription et sont responsables en cas de manquement à cette obligation. Si de fausses informations ont été fournies lors de l'inscription ou si un Vendeur omet de notifier un changement majeur affectant sa situation, Solutions&co peut procéder à la résiliation de plein droit, dans les conditions indiquées à l'article 7 des présentes, étant précisé que l'abonnement en cours reste dû dans la limite de sa plus prochaine échéance.

7. Entrée en vigueur – Durée

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter de la date d'ouverture d'un Compte Vendeur, sous réserve de la validation de l'inscription du Vendeur par Solutions&co ou l'Agence Départementale du Tourisme. Elles sont applicables jusqu'à la fin de l'année civile courante. Elles seront reconductibles tacitement par période d'un an, à défaut de résiliation par l'une ou l'autre des parties, jusqu'à la fin du contrat entre Solutions&co et Alliance Réseaux (au plus tard le 25/01/2027).

8. Modèle économique

La mise à disposition des outils de la solution Open Expériences est soumise à un abonnement annuel, à régler pour l'année civile en cours. Les ventes via la Place de Marché ne donnent pas lieu au prélèvement d'une commission par Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme.

Ne sont pas concernés par l'abonnement les Vendeurs déjà utilisateurs d'une solution de réservation en ligne compatibles avec l'Open Expériences via l'activation d'une Passerelle (par exemple : ReservIT, Avail Pro, Ctoutvert). Ces Vendeurs devront contacter leur référent départemental pour leur indiquer leur accord pour être réservable sur la Place de Marché. Le référent départemental transmettra la demande d'ouverture de passerelle à Alliance Réseaux. Le professionnel pourra être amené à suivre une procédure de connexion spécifique auprès de son éditeur et régler un coût d'activation. Les Vendeurs utilisant d'autres systèmes de réservation devront contacter leur référent départemental qui demandera à Alliance Réseaux d'étudier la possibilité de connexion via une API.

Les sommes dues par le Vendeur à Solutions&co, en contrepartie de la fourniture des Services, sont affichées sur le site : <https://www.solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr/solutions/eresa/#tarif>

L'Agence Départementale du Tourisme transmet à Solutions&co la liste des Vendeurs à qui elle a ouvert un compte. Solutions&co envoie une facture au Vendeur. Le Vendeur procède au règlement par chèque ou par virement (dans ce cas, il doit fournir un justificatif de virement) dans un délai de 30 jours fin de mois à la réception de la facture.

Sauf mention contraire, tous les sommes dues à Solutions&co sont indiquées en euros (EUR) TTC. Il est de la responsabilité du Vendeur de payer toutes les sommes et taxes applicables résultant de l'utilisation des Services dans les délais et par l'intermédiaire d'un mode de paiement valable.

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par Solutions&co de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Vendeur au titre des présentes, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la facturation au Vendeur d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel. L'intérêt est calculé prorata temporis sur la période d'un mois ;
- la comptabilisation d'une indemnité forfaitaire de 40 euros. Ce montant pourra être supérieur sur justification de frais de recouvrement plus importants.
- le cas échéant, la résiliation du Compte Vendeur, après mise en demeure adressée par mail et restée infructueuse à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de l'envoi de l'email.

Tout désaccord concernant la facturation devra être motivé par l'envoi d'un courrier électronique, dans les huit jours de la date de réception de la facture. En l'absence de cette procédure, le Vendeur sera réputé avoir accepté celle-ci et considéré comme défaillant en cas de non-paiement.

9. Engagements du Vendeur

9.1. *Engagements généraux*

Le Vendeur certifie qu'il respecte l'ensemble des dispositions légales relatives aux obligations fiscales et sociales. Il doit s'assurer d'être en conformité avec les normes de sécurité et d'assurance responsabilité civile inhérente à son activité et doit être en mesure de justifier du traitement d'éventuelles réclamations. Le Vendeur certifie jouir de la pleine capacité juridique et disposer de tous les documents l'autorisant à proposer et commercialiser les prestations touristiques qu'il diffusera sur la Place de Marché.

Le Vendeur reconnaît et accepte qu'il devra se conformer à toute réglementation applicable à son activité, et notamment respecter la réglementation relative au droit de la consommation, à la protection des données personnelles et à la législation liée au tourisme et à l'accueil du public.

Le Vendeur s'engage à ce que tous les Produits qu'il met en ligne sur la Place de Marché soient dans ses stocks ou en attente de retour en stock et immédiatement disponibles à la vente. A cet égard, le Vendeur s'engage à actualiser son stock en temps réel et à retirer de la Place de Marché tout Produit devenu indisponible. Le Vendeur s'engage à mettre à jour ses disponibilités de manière régulière et à indiquer des informations exactes et complètes sur le contenu, la description, le prix et la disponibilité des Produits qu'il propose. Il est garant de la qualité et de l'actualité des informations qu'il met en ligne. En cas d'erreur, le Vendeur sera seul responsable vis-à-vis des internautes ayant consulté, réservé ou commandé des Produits via la Place de Marché.

Le Vendeur assume l'entière responsabilité des informations qu'il met en ligne et s'engage à se conformer aux lois applicables et notamment celles relatives à l'utilisation, la communication et la diffusion d'informations sur Internet.

Le Vendeur s'engage à donner suite à toute demande de clients émanant de la Place de Marché. Il s'engage à confirmer la réservation en mettant en place une procédure d'envoi du contrat de réservation au client, accompagné des conditions générales de vente. Il appartient au Vendeur de se faire assister en vue de rédiger et de mettre en ligne ses conditions générales de vente, obligatoires avant toute réservation (case à cocher par le client internaute avant d'accéder au paiement en ligne).

Le Vendeur autorise Solutions&co et l'Agence Départementale du Tourisme à consulter les statistiques des ventes réalisées via la Place de Marché. Il pourra lui être demandé de fournir les statistiques des ventes réalisées en local.

Le Vendeur s'interdit de :

- copier, reproduire, modifier, créer des œuvres dérivées, distribuer ou divulguer au public tout contenu de la Place de Marché sans le consentement exprès préalable et écrit de Solutions&co ou, le cas échéant, de celui des tiers concernés.
- perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement de la Place de Marché ou des activités qui s'y déroulent.
- publier du contenu ou des objets dans des catégories ou domaines inappropriés sur la Place de Marché et enfreindre les lois, de droits de tiers ou les dispositions des présentes Conditions.
- publier du contenu faux, erroné, trompeur, dénigrant ou diffamatoire (y compris des informations personnelles).
- transférer ses Identifiants vers un tiers sans le consentement préalable et écrit de Solutions&co ou de l'Agence Départementale du Tourisme.
- utiliser la Place de Marché avec l'identifiant d'une autre personne.
- distribuer ou publier des publicités non sollicitées (spam), des chaînes de courriels ou des systèmes en pyramide.
- collecter de quelque façon que ce soit des informations sur les utilisateurs de la Place de Marché (notamment autres Vendeurs, Acheteurs ou encore tous autres visiteurs), y compris les adresses électroniques, sans leur consentement.
- d'utiliser des automates (bots), des araignées (spider), des scrapers ou tout autre procédé automatisé pour accéder à la Place de Marché à quelque fin que ce soit, sans le consentement exprès préalable et écrit de Solutions&co.
- distribuer des virus ou d'autres technologies susceptibles de nuire à la Place de Marché.

9.2. Informations sur les Produits

Le Vendeur s'engage à décrire aussi exactement et précisément que possible le Produit qu'il met en ligne sur la Place de Marché, conformément à la réglementation éventuellement applicable.

De manière générale, en accord avec l'article L.111-1 du Code de la consommation, et toute législation ultérieure à venir s'y substituant, le Vendeur communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 du même Code ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat de vente ou de prestations de service, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte. Le Vendeur fournit pour chacun de ses Produits, sous le format exigé, les informations minimales obligatoires, exactes et complètes, ainsi que toute mise à jour utile de sorte que les informations communiquées ou publiées par lui soient exactes et complètes à tout moment.

Le Vendeur fournit également les photos du Produit sous le format exigé dans son outil de commercialisation en ligne, sans oublier d'en préciser le crédit (mention du nom de l'auteur/photographe, propriétaire des droits de reproduction).

9.3. Produits interdits

En particulier, les produits suivants - cités à titre d'exemple et dont la liste n'est pas limitative - ne peuvent pas, ou seulement dans le cadre de strictes restrictions, être proposés à la vente :

- articles dont la publicité, l'offre ou la commercialisation portent atteinte à des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur et droits voisins), à des droits de propriété industrielle (marques, brevets, dessins et modèles) et à tout autre droit applicable (notamment droit à l'image, droit au respect de la vie privée, droit de la personnalité) ;
- articles discriminatoires ou incitant à la violence (en ce compris les armes relevant des catégories A à D telles que définies par la loi), ou à la haine raciale, religieuse ou ethnique ;
- animaux vivants ;
- biens volés ;
- publicité, y compris sous forme de liens ;
- médicaments, produits stupéfiants de tout type ;
- prestations non réglementées (vente de packages ou de séjours sans immatriculation) ;
- autres articles qui ne peuvent être ni proposés ni commercialisés légalement, ou dont l'offre ou la vente sont susceptibles de porter atteinte à l'ordre public ou à des droits d'autres Vendeurs ou de tiers.

Solutions&co ou l'Agence Départementale du Tourisme seront en droit de retirer de plein droit et sans sommation toutes données mises en ligne par le professionnel qui violeraient les présentes conditions générales d'utilisation et plus généralement les lois applicables.

9.4. Recommandations particulières relatives aux utilisateurs internationaux

Compte tenu du caractère mondial du réseau Internet, le Vendeur accepte que les Produits mis en ligne sur la Place de Marché soient accessibles dans le monde entier. En conséquence, un Acheteur étranger peut être amené à effectuer une réservation et/ou un paiement. Dans cette hypothèse, le Vendeur reconnaît et accepte que les lois applicables en matière de transmission de données personnelles vers la France, ainsi que les dispositions d'ordre public relatives au droit de la consommation et à la réglementation du tourisme en vigueur dans le pays de l'Acheteur, sont susceptibles de s'appliquer. Il appartient au Vendeur d'exclure, le cas échéant, dans ses conditions générales de vente, la possibilité pour un ressortissant étranger (hors Union Européenne) de bénéficier de tout ou partie de ses Produits.

10. Obligations de Solutions&co et/ou de l'Agence Départementale du Tourisme

10.1. Relation contractuelle avec le Vendeur

Les Vendeurs et Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme ne sont liés contractuellement que dans la mesure où Solutions&co met à la disposition des Vendeurs, dans le cadre des présentes CGUS, un service permettant d'opérer des ventes via la Place de Marché et le site Internet du Vendeur.

Solutions&co fera ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité de la Place de Marché. Toutefois, le Vendeur est informé et accepte que la Place de Marché ne soit soumise à aucune obligation permanente de disponibilité, d'accessibilité ou de performance. Le Vendeur déclare être informé de la complexité des réseaux Internet et de la congestion résultant de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'Internet.

Solutions&co s'engage ainsi à mettre en œuvre, selon les règles de l'art, les meilleurs moyens pour garantir la disponibilité, de la Place de Marché. Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des perturbations, coupures/anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement, par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée. Par conséquent, Solutions&co ne pourra être tenue pour responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Vendeur.

Solutions&co ne fait que mettre à disposition des outils de commercialisation et la Place de Marché, accessibles sur le réseau Internet. Solutions&co n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile...) ni d'une défaillance du fournisseur d'accès Internet, utilisés par le Vendeur.

Le Vendeur reconnaît expressément que Solutions&co, et/ou l'Agence Départementale du Tourisme, n'ont en aucun cas la qualité de revendeurs des Produits proposés par lui sur la Place de Marché.

10.2. Relation Contractuelle Vendeur – Acheteur

Solutions&co, l'Agence Départementale du Tourisme ou l'office de tourisme n'interviennent en aucune manière comme vendeurs dans la relation et il n'existe pas de contrat de vente entre Solutions&co, l'Agence Départementale du Tourisme ou l'office de tourisme et l'Acheteur concerné. Dans tous les cas, **un contrat de vente (CGV) ne peut être établi qu'entre le Vendeur et l'Acheteur**. Solutions&co, l'Agence Départementale du Tourisme ou l'office de tourisme ne sont pas impliqués dans la négociation ni dans l'exécution des CGV conclus entre un Vendeur et un Acheteur sur la Place de Marché et ne sont donc pas tenus d'intervenir dans les litiges éventuels entre un Acheteur et un Vendeur.

Solutions&co, l'Agence Départementale du Tourisme ou l'office de tourisme se réservent néanmoins le droit d'être vendeurs de leurs propres Produits sur la Place de Marché et à ce titre de contracter directement avec des Acheurs.

11. Garanties

Le Vendeur reconnaît et accepte de faire son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication, permettant l'accès aux Services. Le Vendeur reconnaît également qu'il conserve à sa charge, le coût d'acquisition, de mise en place et de maintenance des moyens informatiques et de télécommunication lui permettant l'accès aux Services.

Le Vendeur est seul responsable des informations et offres mise en ligne sur la Place de Marché et notamment des disponibilités, conditions, caractéristiques et prix des prestations proposées. En cas d'erreur, d'omission ou de retard, le Vendeur sera seul responsable vis-à-vis des Acheteurs ayant consulté, réservé ou commandé des prestations dans les conditions juridiques de droit commun. Il appartient au Vendeur de mettre en ligne ses conditions de vente, auxquelles seront automatiquement subordonnées la délivrance et la réservation des prestations qu'il propose par l'intermédiaire d'une case à cocher par l'Acheteur avant d'accéder aux Services.

Solutions&co se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au Vendeur si, en raison d'une exécution insatisfaisante du contrat de vente, Solutions&co devait être amenée à dédommager l'Acheteur de quelque manière que ce soit.

Solutions&co se réserve le droit de retirer le Produit ou le contenu du Vendeur dès réception d'un écrit l'informant du caractère potentiellement contrefaisant ou autrement dommageable pour un tiers dudit Produit ou contenu. En tout état de cause, le Vendeur s'engage à adresser une réponse à tout tiers se prévalant d'une violation de ses droits sous huitaine à compter du jour où il en a eu connaissance et à résoudre tout litige né à cette occasion dans les meilleurs délais et au plus tard sous un mois suivant la date de communication de la réclamation par Solutions&co ou sous un mois à compter de la réclamation lorsque celle-ci est adressée directement au Vendeur. Le Vendeur tiendra Solutions&co et ses dirigeants indemnes de tous frais qu'ils seraient amenés à engager pour la défense de leurs intérêts et pour l'indemnisation de tiers au titre d'une transaction ou d'une décision de justice.

12. Responsabilité

12.1. *Limite générale de responsabilité*

Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme excluent toute responsabilité à quelque titre que ce soit pour les dommages indirects tels que notamment manque à gagner, préjudice commercial ou financier, conséquence du recours de tiers ou perte trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent Contrat, quand bien même Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme en auraient été préalablement avisée, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

Solutions&co, et/ou l'Agence Départementale du Tourisme, dégagent toute responsabilité en cas de dommages causés au Vendeur qui auraient pour origine une utilisation anormale ou frauduleuse de la Place de Marché par le Vendeur notamment en cas de manquement à l'obligation de conserver l'Identifiant strictement confidentiel.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Solutions&co serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que Solutions&co pourrait être amenée à verser au Vendeur ne pourra excéder le montant effectivement perçu par Solutions&co au titre du présent Contrat, sans pouvoir excéder un montant correspondant aux 12 derniers mois de chiffre d'affaires hors taxes directement réalisé avec le Vendeur, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

12.2. *Force majeure*

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme un événement échappant au contrôle de la partie qui le subit qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Plus précisément, est considéré comme un cas de force majeure les événements tels que les tremblements de terre, l'incendie ou l'inondation des locaux d'exploitation de l'activité de l'une ou l'autre des Parties, la tempête, une épidémie, le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, les grèves totales ou partielles externes à l'entreprise, le blocage total ou partiel, régional, national ou international des télécommunications et le blocage total ou partiel, régional, national ou international des réseaux informatiques. Est également un cas de force majeure, une panne technique causée par des actions de malveillance (ex. attaques de hackers, déni de service). Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au présent Contrat, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure, tel que défini ci-dessus.

13. Résiliation

13.1. *Résiliation pour convenance*

Sauf mention contraire, les Parties ont la possibilité de résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois commençant à courir à compter de la date d'envoi d'une LRAR notifiant la résiliation. Si la résiliation est à l'initiative de Solutions&co, le délai de préavis applicable sera augmenté d'un (1) mois par année contractuelle échue d'adhésion ininterrompue à la Place de Marché, sans que ce délai de préavis ne puisse dépasser six (6) mois.

13.2. Résiliation pour faute

Solutions&co pourra résilier de plein droit et sans formalité judiciaire l'inscription du Vendeur en cas d'inexécution ou mauvaise exécution par lui d'une obligation lui incombant et ce, après mise en demeure adressée par courriel et restée infructueuse, en tout ou partie, à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'email.

A noter : aux fins de préserver l'image de Solutions&co, de la Place de Marché ainsi que « l'expérience client » des Acheteurs, Solutions&co se réserve la possibilité, concomitamment à l'envoi de la mise en demeure, de suspendre le Compte Vendeur et/ou de retirer les Produits du Vendeur de la Place de Marché.

Différemment des dispositions ci-dessus, par convention expresse et sans que cette liste soit limitative, les événements suivants sont réputés constitutifs d'une inexécution ou mauvaise exécution ouvrant droit à une résiliation et/ou suspension des Services sans notification préalable ni préavis :

- la vente de Produits Interdits
- la vente de Produits contrefaisant ou portant atteinte aux droits de tiers et/ou de réseaux de distribution sélective ou exclusive.
- le signalement, par les autorités nationales, par un Acheteur ou par tout tiers détenant un intérêt légitime, d'une faute, d'une illégalité, d'un abus ou autre indélicatesse imputable au Vendeur.
- manquement aux obligations de l'article 5.3 entraînant un risque de sécurité pour la Place de Marché (son fonctionnement et les données)
- manquement aux obligations de l'article 8
- l'utilisation d'un pseudonyme constituant un nom de domaine (ex. pierre.com) ou contenant des références telles que « www », « .fr », « .com », « .net ».

Par ailleurs, Solutions&co procédera à la clôture du compte du Vendeur sans préavis et sans autre formalité judiciaire que l'envoi d'un courriel informant le Vendeur de la clôture de son compte dès lors qu'elle aurait connaissance de l'un des faits suivants :

- fourniture de fausses informations par le Vendeur (ou omission d'information), lors de son inscription ou ultérieurement, de nature à porter atteinte à la transparence des opérations proposées par le Vendeur sur la Place de Marché ou de nature à réduire l'exercice d'un de leurs droits légaux ou contractuels par les Acheteurs, tel que, et sans que cette liste ne soit limitative, fausses informations sur l'identité du Vendeur, faux numéros de suivi colis, etc.
- commission par le Vendeur d'une pratique commerciale trompeuse et/ou déloyale à l'égard des Acheteurs et/ou d'un autre Vendeur.
- tenue de propos irrespectueux à l'égard d'un Acheteur de façon grave ou répétée ou à l'égard d'un autre Vendeur ou à l'égard de Solutions&Co ou à l'égard de la Place de Marché.

13.3. Conséquences de la résiliation de l'inscription du Vendeur

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, toutes les sommes dues par le Vendeur à la date de résiliation sont immédiatement exigibles. À la date de résiliation, le Vendeur perd sa qualité de Vendeur :

- ses identifiants sont déconnectés.
- ses Produits sont alors immédiatement retirés de la Place de Marché sur tous les sites où ils étaient visibles.
- son Compte Vendeur est fermé lorsque le traitement des commandes en cours d'exécution à la date de résiliation du contrat est achevé et que l'ensemble des réclamations relatives aux commandes passées auprès de lui via Solutions&co ou tout autre site sont résolues. Sauf résiliation imputable à une faute de Solutions&co, l'abonnement en cours à la date de résiliation reste dû dans la limite de sa plus prochaine échéance. Dans tous les cas de clôture de l'inscription d'un Vendeur, et quelle que soit la partie à son initiative, le Vendeur est tenu d'achever l'exécution de toute commande d'un Acheteur, en cours à la date de clôture, et d'assurer ses obligations d'après-vente (légal et contractuelles) y afférentes notamment la bonne gestion des réclamations jusqu'à leur résolution.

14. Propriété intellectuelle

14.1. *Propriété intellectuelle de Solutions&co*

Le Vendeur reconnaît que les droits de propriété intellectuelle, quelle que soit leur nature, ainsi que le savoir-faire utilisé par Solutions&co dans le cadre du Contrat resteront la seule propriété de Solutions&co. La présente stipulation n'empêche, à aucun égard la complète utilisation par le Vendeur des services proposés par Solutions&co.

Toute utilisation commerciale par le Vendeur des marques figuratives, semi-figuratives et nominatives de Solutions&co est interdite, sauf autorisation préalable et expresse de Solutions&co.

Solutions&co fournit les matrices des fiches produits (structure, champ, hiérarchie des champs...) dans l'Open Expériences. Le Vendeur s'interdit de reproduire ces matrices pour son propre compte ou celui de tiers. Sous réserve que les textes et/ou les libellés intégrés par le Vendeur dans les fiches produits revêtent un caractère original, le Vendeur conservera la propriété desdits textes. Les contenus suivants, sans que cette liste soit limitative, sont réputés non originaux : les descriptifs techniques et esthétiques des Produits, les descriptifs des garanties, services et/ou accessoires attachés aux Produits.

14.2. *Propriété intellectuelle du Vendeur*

Le Vendeur garantit que les signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature mis en ligne par ses soins sur la Place de Marché (notamment tout contenu relatif à la mise en vente d'un produit, texte, graphisme, logotypes, noms, marques, désignations, onglets, fonctionnalités, données, photographies, et tout autre élément) sont conformes aux lois et réglementations en vigueur. Sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur, le contenu mis en ligne par le Vendeur reste sa propriété exclusive dès lors qu'il serait protégé au titre du droit de la propriété intellectuelle.

En rendant accessible son contenu sur la Place de Marché aux Acheteurs, le Vendeur accepte que ces derniers disposent à titre gratuit et personnel de la faculté de consulter et/ou partager ce contenu sur ou à partir de la Place de Marché, et ce pendant toute la durée du stockage de ce contenu sur la Place de Marché.

Solutions&co, et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme se réservent le droit de modifier et/ou supprimer tout contenu, ou de prendre toute mesure propre à faire cesser le trouble qui serait causé par sa mise en ligne (suspension de compte, retrait de compte et/ou élimination de toute offre) sur la Place de Marché.

15. Protection des données personnelles

15.1. *Données personnelles des Vendeurs*

Les Vendeurs sont informés de la nature, de l'étendue et de la finalité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données à caractère personnel nécessaires à leur inscription.

Les Vendeurs acceptent expressément cette collecte, ce traitement et cette utilisation de données à caractère personnel. Le Vendeur peut consulter et modifier ses informations à tout moment.

À défaut d'autorisation expresse, les Vendeurs s'engagent à ne pas utiliser, sous quelque forme que ce soit, les données concernant d'autres Vendeurs ou Acheteurs, consultables sur la Place de Marché ou dont ils auraient eu connaissance en utilisant la plate-forme Place de Marché, à moins que cette utilisation serve à engager et à conclure des ventes via la plateforme.

En particulier, il est interdit d'utiliser ces informations pour de la publicité, pour des e-mails non sollicités, sauf en cas d'accord préalable du destinataire des e-mails, ou pour d'autres prises de contact indésirables ou à d'autres fins illicites.

Le Vendeur reconnaît et accepte que lorsqu'il met un Produit en vente sur la Place de Marché, des informations personnelles le concernant, notamment son nom et son prénom s'il les choisit comme nom commercial, s'afficheront sur les sites alimentés par la Place de Marché (Solutions&co, les Agences Départementales du Tourisme et offices de Tourisme) et seront ainsi visibles par tout Acheteur potentiel.

Le Vendeur peut librement et à tout moment modifier les informations personnelles le concernant depuis son Compte Vendeur.

Solutions&co se réserve le droit, en cas de présomption d'acte répréhensible, de communiquer les données du Vendeur concerné (par exemple, contacts, adresse IP et informations sur sa consultation de la Place de Marché et contenus publiés) au cocontractant, à d'autres tiers ou aux autorités d'investigation compétentes.

15.2. Données personnelles des Acheteurs

Les Parties s'engagent à respecter leurs engagements mutuels en tant que responsable de traitement chacun et ce, conformément à l'article 26 du RGPD.

Le Vendeur est seul responsable des données personnelles qui lui sont communiquées par les Acheteurs et fait son affaire des formalités de déclaration de ses traitements à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) et le cas échéant de la mise en conformité de ses traitements de données personnelles au regard de la loi applicable.

Les données personnelles des Acheteurs, transmises au Vendeur, sont uniquement destinées à permettre aux Acheteurs la réservation de prestations. Ces données ne pourront être réutilisées par le Vendeur, ni communiquées à des tiers, sauf si la loi l'autorise et/ou sous réserve d'un accord préalable et express des Acheteurs (case opt-in à paramétrer dans les outils de la solution Open Expériences).

Solutions&co, et/ou l'Agence Départementale du Tourisme, et/ou l'office de tourisme pourront être amenés à mettre en œuvre des opérations de promotion des ventes, notamment par le biais de newsletters d'information, d'opérations d'emailing, de référencement payant, etc. Pour se faire, Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme et/ou l'office de tourisme pourront adresser de la prospection commerciale aux Acheteurs, sur la base des informations qu'ils auront renseignés sur la Place de Marché, sous réserve d'avoir préalablement recueilli leur consentement spécifique et exprès, au moyen d'une case à cocher insérée sur la Place de Marché. Le Vendeur déclare accepter que Solutions&co et/ou l'Agence Départementale du Tourisme procède à ces traitements, sous leur entière responsabilité, et puissent insérer tout mécanisme d'information et/ou de recueil de consentement approprié.

16. Dépendance économique

Le Vendeur informera Solutions&co par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dès lors qu'il se trouverait en situation de dépendance économique à l'égard de cette dernière. À cette occasion, le Vendeur précisera quelles mesures seront mises en œuvre sans délai par ses soins pour corriger la situation. En toute hypothèse, le Vendeur dégage Solutions&co de toute responsabilité à son égard au titre du choix stratégique qu'il ferait en se plaçant et/ou en se maintenant en situation de dépendance économique.

17. Dispositions finales

17.1. Indépendance

Solutions&co et le Vendeur ne pourront en aucun cas être considérés comme associés d'une entité commune quelconque.

17.2. Non dénigrement

Le Vendeur s'interdit formellement, à peine de dommages-intérêts, de dénigrer, de quelque manière que ce soit, Solutions&co, ses marques ou ses produits et services, et s'oblige plus généralement à un devoir de réserve.

17.3. Litige

Les présentes Conditions sont soumises au droit français, sans préjudice, au profit des Acheteurs, des dispositions impératives applicables.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les Parties quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable dans un délai de 15 jours à compter du jour où le litige est porté à la connaissance de l'autre Partie par celui qui l'invoque.

Directement ou si un accord amiable n'a pu être trouvé, et avant toute procédure judiciaire, les Parties pourront recourir à la médiation d'une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale choisie d'un commun accord, en vue de rechercher une solution amiable. A cet effet, les Parties s'engagent à participer au moins à une réunion de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Les frais de médiation seront supportés par chacune des Parties à parts égales.

En cas de litige, et éventuellement après une tentative de conciliation, compétence expresse est attribuée aux tribunaux compétents du ressort du siège social de Solutions&co 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.

17.4. Nullité d'une clause

Toute clause des présentes qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par un juge compétent sera privée d'effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres stipulations ni affecter la validité du Contrat dans leur ensemble ou leurs effets juridiques.

17.5. Notifications

Toute notification pourra être faite par écrit à l'adresse suivante : Solutions&co – Société Publique régionale des Pays de la Loire - 7 rue du Général de Bollardièrre - 44202 NANTES CEDEX 2

18. Annexe – Contacts utiles

) SOLUTIONS&CO

Société publique régionale des Pays de la Loire
7 rue du Général de Bollardière - CS 80221 - 44 202 Nantes cedex 2
Contact : Mélanie Charon - m.charon@solutions-eco.fr
www.solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr/solutions/eresa/
www.enpaysdelaloire.com
www.laloireavelo.fr

) LES AGENCES DEPARTEMENTALES DU TOURISME PARTENAIRES

Loire-Atlantique Développement

Contact : Didier Lerat - d.lerat@loireatlantique-developpement.fr

Anjou Tourisme

Contact : Marjorie Reveau - marjorie-reveau@anjou-tourisme.com
www.anjou-tourisme.com

Mayenne Tourisme

Contact : Marie Bernard - m.bernard@mayenne-tourisme.com
www.mayenne-tourisme.com

Sarthe Tourisme

Contact : Josselin Trélohan - j.trelohan@sarhetourisme.com
www.sarhetourisme.com

) LES OFFICES DE TOURISME AYANT INTÉGRÉ LA PLACE DE MARCHÉ

Office de tourisme du Vignoble de Nantes

www.levignobledenantes-tourisme.com

Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe

www.vallee-de-la-sarthe.com

Office de tourisme de la Vallée du Loir

www.vallee-du-loir.com

Office de tourisme Osez Mauges

www.osezmauges.fr