



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le service de réservation et vente en ligne de billets et de prestations d'animation est accessible sur le site officiel « Entre Bièvre et Rhône – 100% Vallée du Rhône [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) ». Il est fourni par la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône, organisme local de tourisme dont l'Office de Tourisme en est la vitrine. Dans le cadre de cette activité, la Régie Tourisme – EBER identifié sous le numéro de SIRET 2000857510010.

**Objet :** la Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône vend au public des billets de spectacles et des prestations d'animation pour son propre compte ou pour le compte d'organisateur - dans la mesure où ceux-ci n'utilisent pas un système de réservation-vente en ligne exclusif.

### 1. La commande

Toute réservation ou achat auprès de Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône, implique l'acceptation des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières. Toute commande passée est ferme et définitive et ne peut être modifiée. L'annulation n'est possible que selon les modalités précisées en paragraphes 5 et 6. Seules les personnes âgées de 18 ans au moins et en situation juridique de contracter peuvent commander des prestations auprès de la régie tourisme.

Les présentes conditions générales de vente sont réputées être acceptées par chaque client dans les conditions suivantes :

- Pour les achats effectués sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) : par l'acceptation expresse lors de la commande (case « acceptation des conditions générales de vente »)
- Pour les achats effectués physiquement dans les locaux de l'office de tourisme : par la mise à disposition du client, à sa demande, des conditions générales de vente.

### 2. Les prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (hors frais d'expédition). La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les billets de spectacle et prestations d'animation seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes sous réserve de disponibilité. Ils incluent une commission de revente pour les spectacles des organisateurs tiers.

Les billets ou prestations sont considérés réservés de façon ferme et vendus au paiement complet du prix.

### 3. Les Conditions de paiement

#### 3.1 Achat de billets en ligne (visite guidée ou spectacle)

L'intégralité de la commande devra être payée en ligne à la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône sur son site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) et exclusivement par carte bancaire. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se réserve le droit de suspendre tout traitement de

la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de la part des organismes officiellement accrédités. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône pourra refuser d'honorer une commande d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

### **3.2 Achat de billets dans les locaux de l'office de tourisme (visite guidée ou spectacle)**

L'intégralité de la commande devra être payée à la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône lors d'un achat en direct dans les locaux de l'office de tourisme : en espèces, en chèque et par carte bancaire. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de la part des organismes officiellement accrédités. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône pourra refuser d'honorer une commande d'un bénéficiaire qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

## **4. La disponibilité des billets et prestations commandés**

Le client passe sa commande à l'aide du formulaire mis à sa disposition sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) ou en se rendant dans les locaux de l'office de tourisme. La commande devient ferme et définitive lorsque le client a procédé au paiement définitif de l'intégralité des prestations et a validé le récapitulatif de la commande.

La régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône, de son côté, confirme par écrit (courrier électronique ou récépissé) le détail des prestations commandées et le montant total et détaillé.

### **Achat de billet (visite guidée ou spectacle)**

Pour les commandes réalisées sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr), le client peut :

- Soit retirer le billet au guichet de l'Office de Tourisme. Le client s'engage à venir prendre sa commande pendant les heures d'ouverture du service Billetterie. Dans cette hypothèse, le client devra pouvoir faire la preuve de son achat par la présentation de la confirmation reçue par mail.

La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône ne saurait être tenu responsable des conséquences du non-retrait

Dans les délais requis pour pouvoir assister à l'évènement ayant fait l'objet de la réservation.

- Soit demander l'envoi des billets par voie postale au minimum 4 jours ouvrés avant la date du spectacle/de la prestation concernée. Les produits ou billets sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours de la commande. Les billets sont envoyés par la poste au tarif normal.

La Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône ne saurait être tenue responsable des éventuels retards d'acheminement du courrier dus aux services postaux.

En cas d'indisponibilité du produit après passation de la commande, le client sera informé par mail ou par téléphone. Il pourra alors demander l'annulation de sa commande en écrivant à l'adresse mail suivante : [infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr](mailto:infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr).

## **5. L'annulation ou modification par le client**

### **Achat de billet (visite guidée ou spectacle)**

Les billets vendus ne sont ni repris ni échangés.

Néanmoins, pour les cas où la prestation demandée pourrait être concernée par les règles figurant à l'article L.221-18 du code de la consommation (notamment en cas de visite ou de spectacle dont la date n'est pas précisée), le client bénéficiera d'un délai de rétractation.

## 6. L'annulation

### 6.1 Annulation par la Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône

Dans le cas où la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se verrait empêchée d'honorer ses engagements en cas de force majeure ou d'un nombre insuffisant de participants à la prestation proposée, la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement les sommes versées dans un délai maximum de 2 mois excluant toute autre prétention de la part du client.

### 6.2 Annulation par l'organisateur tiers

La Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône ne saurait être tenue responsable d'une annulation du fait de l'organisateur tiers. Si celui-ci a encaissé la recette de la vente rétrocédée par la Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône. Ce sont alors les conditions de vente de cet organisateur qui s'appliquent.

## 7. Les réclamations

Seule la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône est habilitée à traiter les réclamations et/ou litiges relatifs au produit vendu ou au service rendu. Toute réclamation concernant la commande de billets devra être impérativement signalée par courrier à la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône ou par mail à [infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr](mailto:infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr).

Si la contestation porte sur les opérations de paiement, l'établissement bancaire ou le tiers chargé du système de paiement pourra être consulté.

## 8. La responsabilité

La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône traite avec des prestataires de services qui restent, en tout état de cause, responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas d'indisponibilité de la prestation, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de change, dommages ou frais.

## 9. La preuve

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 10. Les photographies et vidéos

**Photographies et vidéos illustrant le site internet de la Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône**

Les photographies et vidéos visibles sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. Elles n'entrent pas dans le champ contractuel et ne sauraient donc engager la responsabilité de la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône. En conséquence, toute modification éventuelle pourra y être apportée.

### **Photographies et vidéos prises lors des animations (spectacles, visites guidées, animations) par la Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône**

Les animations proposées à la réservation et à la vente depuis le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) de la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône sont susceptibles de faire l'objet d'un reportage photos et vidéos par un prestataire ou le personnel de la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône. Ceci afin de servir à la promotion et communication de ces animations sur les différents supports utilisés par la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône.

### **11. La protection des Informations Personnelles (CNIL) et Le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »)**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », les fichiers de clients et prospects ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour l'exercer, il doit s'adresser à Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône Rue du 19 Mars 1962 38550 St Maurice l'Exil. Les informations communiquées à l'occasion de la commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services commandés. Ces informations seront considérées par la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients.

Par ailleurs, la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône déclare avoir satisfait à ses obligations issues du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »).

### **12. La protection des coordonnées personnelles et bancaires**

Pour toute commande, la Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône s'engage à protéger les informations personnelles et bancaires du client grâce au protocole 3D Secure. Il crypte toutes les informations personnelles, avant transmission au centre de traitement. La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône utilise le système de paiement sécurisé Paybox. Le paiement doit être réalisé au nom de la personne qui effectue la commande sauf accord préalable spécifique.

### **13. Les liens**

La Régie Tourisme – Entre Bièvre et Rhône se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existants sur le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et

mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

#### **14. La propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et (ou) images contenus dans le site [www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr) conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

#### **15. Le droit applicable**

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français, en l'occurrence le Tribunal de Commerce de Vienne.

**Régie Tourisme - Entre Bièvre et Rhône**  
**Entre Bièvre et Rhône – 100% Vallée du Rhône**  
**Rue du 19 Mars 1962**  
**38550 St Maurice l'Exil**  
**04 74 86 72 07**  
**[infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr](mailto:infos@tourisme-pays-roussillonnais.fr)**  
**[www.tourisme-pays-roussillonnais.fr](http://www.tourisme-pays-roussillonnais.fr)**