

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE de la Maison Yves Rocher

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre :

Laboratoires de Biologie Végétale Yves Rocher, société immatriculée au RCS de Vannes sous le numéro 876 580 077, exploitant la Maison Yves Rocher, son établissement situé Le Moulin - Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY, ci-après la « Maison Yves Rocher »

Et

Toute personne effectuant un achat de billet(s) d'entrée à l'unité pour la visite du parcours scénographique de la Maison Yves Rocher, ci-après « le Client »

\*\*\*

Nous sommes heureux de vous accueillir sur le site internet de la Maison Yves Rocher <http://www.maisonyvesrocher.fr/fr/> (ci-après dénommé le "Site"). Nous nous efforçons d'assurer au mieux de nos possibilités, l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur ce Site, dont nous nous réservons le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu.

Les présentes conditions de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent de plein droit et sans restriction aux ventes de billets à l'unité, sur place aux guichets ou sur le Site, pour la visite du parcours scénographique de la Maison Yves Rocher, *Le Moulin - Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY*.

Nous vous invitons à consulter sur le Site le descriptif du parcours scénographique de la Maison Yves Rocher pour en connaître les caractéristiques, rubrique « SCENOGRAPHIE YVES ROCHER ».

Toute personne effectuant un achat de billet(s) la Maison Yves Rocher est invitée à lire attentivement les CGV qui définissent les relations contractuelles entre elle et la Maison Yves Rocher applicables à l'achat de billet(s) à l'unité.

Le service de billetterie de la Maison Rocher permet l'achat des billets à l'unité, dans la limite de 19 billets par commande.

A partir de 20 billets, nous vous invitons à contacter le « Service Groupes » de la Maison Yves Rocher dont les coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 02 99 08 35 01

E-mail : [groupes@maisonyvesrocher.com](mailto:groupes@maisonyvesrocher.com)

Il est précisé que l'achat de billet(s) Groupes s'effectue selon des conditions spécifiques. Pour toute information sur les billets Groupes, veuillez nous contacter par email à l'adresse : [groupes@maisonyvesrocher.com](mailto:groupes@maisonyvesrocher.com).

La confirmation de la commande via le présent site Internet entraîne la conclusion du contrat définitif et implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance lors de la validation de son achat.

La Maison Yves Rocher se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou pour tout autre motif légitime tenant notamment au caractère anormal de la commande.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date d'achat du billet.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par e-mail : [contact@maisonyvesrocher.com](mailto:contact@maisonyvesrocher.com)

## I-TARIFS

Le prix des places est indiqué en euros, TTC (TVA 10%).

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués sur le Site et affichés sur place, aux guichets de la Maison Yves Rocher.

Les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande et ou de l'achat aux guichets.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

2

### Tarif réduit :

Pour les billets à tarif réduit, la présentation d'un justificatif en cours de validité est obligatoire au moment du contrôle avant l'entrée du parcours scénographique. Aucune réduction n'est applicable après le paiement des billets.

## II- VENTE DE BILLETS AUX GUICHETS DE LA MAISON YVES ROCHER

L'achat de billet(s) aux guichets de la Maison Yves Rocher est possible dès l'ouverture à 10h00 (11h00 les dimanches d'octobre à mai) et jusqu'à une heure avant la fermeture de la Maison Yves Rocher. Les horaires d'ouverture de la billetterie sont accessibles à l'adresse : [www.maisonyvesrocher.fr/](http://www.maisonyvesrocher.fr/) rubriques « SCENOGRAPHIE YVES ROCHER » ou « PREPAREZ VOTRE VISITE ».

Le paiement de billet(s) aux guichets de la Maison Yves Rocher, peut se faire par carte bancaire, par chèque bancaire à l'ordre de Laboratoires de Biologie Végétale Yves Rocher (avec présentation d'une pièce d'identité), par chèques-vacances ou en espèces.

## III- VENTE DE BILLETS SUR LE SITE INTERNET DE LA MAISON YVES ROCHER

### LA COMMANDE

Les différentes étapes à suivre pour effectuer un achat de billet(s) sur le Site sont les suivantes :

- Sélectionner la date souhaitée pour la visite, puis son heure selon les différents horaires qui vous sont proposés en fonction des disponibilités restantes et du nombre de billets souhaités.
- S'identifier (e-mail et mot de passe personnel et confidentiel) si vous disposez déjà d'un compte client. A défaut, la création d'un compte est nécessaire : il convient de vous identifier en saisissant une adresse électronique valide et un mot de passe (personnel et confidentiel) qui vous serviront ultérieurement pour vous identifier sur le site.
- Valider le panier récapitulant les détails de la commande. Vous pouvez à tout moment vérifier le contenu de votre panier, le prix correspondant et procéder à toute modification utile.
- Déclarer accepter l'intégralité des présentes conditions générales de vente en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" indispensable à la validation de la commande.
- Payer la commande, par carte bancaire.

Dans tous les cas, la fourniture des informations personnelles nécessaires au traitement des commandes est obligatoire.

Dès enregistrement de votre commande, un accusé de réception détaillé de celle-ci vous sera envoyé à votre adresse e-mail. Cet accusé de réception récapitule l'ensemble des éléments constitutifs de votre commande, dont le montant exact facturé. Le Client accepte que nos systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de la nature de la convention et de sa date.

## **MODE DE PAIEMENT/ PAIEMENT SECURISE**

La commande de billets effectuée en ligne sur le site n'engage la Maison Yves Rocher qu'à la réception par le Client d'un e-mail confirmant le paiement de la transaction.

Seul un paiement en ligne sur le Site est possible.

Les commandes de billets sur le Site sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé *PAYLINE*. (Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard).

Les informations fournies par le Client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système *PAYLINE*. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la Maison Yves Rocher.

Une fois que *PAYLINE* confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

## **CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

La commande de billets en ligne n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « VALIDER ET PAYER MA COMMANDE » et n'engage la Maison Yves Rocher qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande de billet(s) a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

## **VALIDATION**

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la validation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande.

## **MODE D'OBTENTION DES BILLETS ACHETES SUR LE SITE**

Le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par le Client au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques.

D'une manière générale, les modes d'obtention des billets qui vous sont proposés en ligne sont liés au délai existant entre la date de la réservation et la date de la visite ainsi qu'à la nature du tarif choisi et aux conditions pour en bénéficier. Les modes d'obtention sont les suivants :

### **Billet Imprimable à Domicile :**

Le billet imprimable à domicile vous permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Il est fourni au format .pdf en pièce jointe de l'e-mail de confirmation de commande adressé après le paiement de la commande. L'e-mail de confirmation n'est pas un billet : un billet étant pourvu d'un code-barres unique nécessaire pour permettre l'accès à la visite.

Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée du parcours scénographique concernée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de

reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

La Maison Yves Rocher peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la visite a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimé à domicile correspondant. La Maison Yves Rocher n'est notamment pas obligée de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimé à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimé à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la visite. Si le détenteur d'un billet imprimé à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

La Maison Yves Rocher ne saurait être tenue responsable des anomalies pouvant survenir au cours de l'impression du billet à domicile ou en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

### **Billet à Retirer aux Guichets**

L'obtention des billets à tarif réduit ne pourra se faire que par le biais d'un retrait aux guichets sur présentation d'un justificatif.

Le mode de retrait est indiqué au Client au moment de l'achat en ligne des billets.

Les places sont remises sur présentation de l'e-mail de confirmation de commande.

A défaut de justificatif de tarif réduit, le tarif normal sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé.

Pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie aux guichets : [www.maisonyvesrocher.fr/](http://www.maisonyvesrocher.fr/) rubriques « SCENOGRAPHIE YVES ROCHER » ou « PREPAREZ VOTRE VISITE ».

### **Billet Dématérialisé sur Smartphone :**

Le billet pourvu du code-barres peut également être téléchargé sous forme d'image sur un smartphone, depuis l'e-mail de confirmation de commande, à présenter pour pouvoir accéder à la visite.

### **ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L 221-28-12° du Code de la Consommation, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour ses achats de billets.

### **SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information ou question, notre service billetterie est à votre disposition toute l'année :

1. Par téléphone : 02 99 08 37 36 (prix d'un appel local), de Juin à Septembre : tous les jours de 10h00 à 19h00. et le reste de l'année : du mercredi au samedi de 10h00 à 18h00 et le dimanche de 11h00 à 18h00
2. Par courrier : MAISON YVES ROCHER, Le Moulin – Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY
3. Par e-mail : [contact@maisonyvesrocher.com](mailto:contact@maisonyvesrocher.com)

## **IV- CONDITIONS APPLICABLES AUX VENTES DE BILLETS AUX GUICHETS ET SUR LE SITE**

### **CONDITIONS DU PARCOURS SCENOGRAPHIQUE**

La date et l'horaire du parcours scénographique sont indiqués sur le billet. Le billet est valable exclusivement pour la visite à la date et à l'horaire mentionnés.

Le parcours scénographique commence à l'heure, les spectateurs devront se présenter 15 minutes avant l'horaire de début du parcours de visite.

Les spectateurs retardataires se verront refuser l'accès au parcours scénographique.

La durée du parcours scénographique est de 45 minutes.

Les visiteurs s'engagent à respecter les dispositions concernant la sécurité et le règlement relatifs à l'accès à la salle en vigueur au jour de la visite. Ils sont informés du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, ils se verront refuser l'accès au parcours scénographique et ce sans indemnisation.

Des audioguides peuvent être mis à disposition si besoin (voir conditions sur place).

Les visiteurs bénéficiant d'un tarif réduit doivent être en mesure de présenter un justificatif lors du contrôle des billets.

Il est précisé que les animaux ne sont pas autorisés. Les valises et sacs de grande contenance sont interdits. Il est interdit de boire et manger lors du parcours scénographique.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du parcours scénographique. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit. Maison Yves Rocher, le Moulin – Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

Toute sortie est définitive.

## **MODIFICATION ET ANNULATION**

Tout achat de billet est ferme et définitif. Aucune annulation, échange ou remboursement n'est possible une fois le paiement des billets intervenu.

Par exception, la Maison Yves Rocher se réserve le droit d'annuler toute séance du parcours scénographique qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou de force majeure l'y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, problèmes techniques, besoin d'exploitation spécifique. Dans une telle hypothèse, la Maison Yves Rocher proposerait une autre date et horaire de séance ou à défaut le remboursement du billet. La règle ci-dessus s'applique également en cas d'interruption d'une séance lors du parcours scénographique.

Il est rappelé que conformément à l'article L 221-28-12° du Code de la Consommation, l'achat de billets en ligne ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.

## **DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les informations à caractère personnel vous concernant sont nécessaires à la gestion de vos achats de billets et de nos relations commerciales. Ces informations sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Il vous est proposé de recevoir des newsletters : Si vous en avez fait la demande, la Maison Yves Rocher vous adressera ses newsletters. A tout moment vous garderez la possibilité de vous y opposer, notamment en cliquant sur le lien « se désabonner » figurant dans chaque e-mail. Pour vous permettre de recevoir des newsletters de ses partenaires, si vous en avez fait le choix, la Maison Yves Rocher peut être amenée à leur communiquer ces informations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer par courrier à Maison Yves Rocher, *le Moulin – Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY* ou par e-mail à l'adresse : [contact@maisonyvesrocher.com](mailto:contact@maisonyvesrocher.com), en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

Nous vous informons que si vous ne souhaitez pas être contactée par téléphone par des sociétés dont vous n'êtes pas client, vous pouvez vous inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Nous vous invitons à prendre connaissance de nos conditions d'utilisation des Cookies accessibles à l'adresse <https://www.maisonyvesrocher.fr/fr/cookies-et-vie-privee.html>

## **PROPRIETE INTELLECTUELLE**

En accord avec les lois régissant la propriété des droits littéraires et artistiques ou autres droits similaires, le présent site et tous les éléments, marques, dessins, modèles, logos, graphiques, etc... se trouvant dans le présent site ainsi que leur compilation sont la propriété exclusive de la Maison Yves Rocher ou de ses fournisseurs, ces derniers ne concédant aucune licence, ni aucun autre droit que celui de consulter le site.

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle, sauf autorisation préalable et écrite de la Maison Yves Rocher.

## **RESPONSABILITE**

La Maison Yves Rocher ne saurait être tenue responsable de toute inexécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure. En pareil cas la Maison Yves Rocher informera le Client dans les meilleurs délais et lui proposera une solution (remboursement ou autre date).

La Maison Yves Rocher ne saurait être tenue responsable de l'usage des billets achetés, notamment en cas de vol ou d'utilisation par un tiers.

En application des dispositions du Code Civil, les mineurs non émancipés sont incapables de contracter. Par conséquent, les commandes destinées aux mineurs doivent être passées par l'autorité parentale. En cas de collecte accidentelle de données nominatives relatives à un mineur, l'autorité parentale a capacité de s'opposer à leur conservation et/ou à la transmission à des tiers.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites internet. La Maison Yves Rocher dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Par ailleurs, la Maison Yves Rocher rappelle que toute création de lien hypertexte vers la page d'accueil du présent Site ou toute autre page du Site est soumise à l'accord exprès, préalable et écrit de la Maison Yves Rocher.

Les visiteurs sont responsables de tout dommage qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au parcours scénographique.

La Maison Yves Rocher décline toute responsabilité :

- de tous dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site

- et plus généralement de tous dommages, directs ou indirects, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués en raison de l'accès de quiconque au Site, ou de l'impossibilité d'y accéder, de l'utilisation du Site et /ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

## **RECLAMATIONS ET MEDIATION**

La Maison Yves Rocher met tout en œuvre pour vous donner entière satisfaction et se tient à votre disposition pour vous renseigner et traiter votre réclamation éventuelle.

Toute réclamation doit être formulée par écrit à notre Service Clientèle à l'adresse suivante :

MAISON YVES ROCHER, Le Moulin – Le Bout du Pont 56200 LA GACILLY

Les réclamations peuvent également être formulées le jour de la séance, directement auprès de l'accueil Billetterie sur place.

En cas de litige résultant d'un achat de billets n'ayant pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation portée auprès du Service Clientèle de la Maison Yves Rocher, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès de :

Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), 60 rue La Boétie - 75008 PARIS - <http://www.mediateurfevad.fr>.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>  
Pour les commandes effectuées sur le Site, vous pouvez également présenter vos réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission Européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

## **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les CGV sont soumises à la loi française. Le service de billetterie proposé sur le Site qui s'adresse aux consommateurs achetant en France est en effet exclusivement soumis aux dispositions protectrices des consommateurs applicables en France. Dès lors, ces conditions s'appliquent à des ventes de billets conclues et exécutées en France. La langue des présentes Conditions Générales de Vente est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

## **MODIFICATION DES CGV**

La Maison Yves Rocher se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi. Les nouvelles conditions générales de vente seront, le cas échéant, portées à la connaissance du Client par modification en ligne et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.