

Conditions Générales de Vente : individuels

Billetterie en ligne du site internet : www.vincennes-tourisme.fr

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente définies ci-après s'appliquent à toute commande passée sur la billetterie en ligne d'une prestation de service vendue par la Ville de Vincennes sur le site internet www.vincennes-tourisme.fr.

L'Office de Tourisme de Vincennes désigné ci-après, sise 28 avenue de Paris, 94300 Vincennes, est la structure qui accueille physiquement les visiteurs ou clients et également le bureau du service tourisme de la Ville de Vincennes.

L'acceptation par le Client, de tout contrat de vente suppose l'adhésion sans restriction ni réserve dudit Client aux présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le site internet www.vincennes-tourisme.fr ou sur demande à l'Office de Tourisme de Vincennes.

L'Office de Tourisme offre à la vente un ensemble de prestations notamment de visites guidées, de conférences et d'ateliers créatifs, permettant de découvrir Vincennes et ses environs.

Les présentes Conditions Générales de Vente concernent les offres en ligne figurant sur le site internet et destinées à la clientèle individuelle. Les offres en ligne sont soumises aux règles relatives à la vente en ligne tel que ci-dessous précisé.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

PARTIE : Désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

CLIENT et/ou UTILISATEUR : Désigne l'acquéreur d'une activité, le Client pouvant ou non être le bénéficiaire de la prestation selon qu'il fera un usage personnel de cette dernière ou non.

PRESTATION : Désigne la prestation ou l'activité que fournit la Ville de Vincennes au bénéficiaire, étant entendu que les conditions d'exécution de cette prestation sont dépendantes de la disponibilité à la date choisie par le bénéficiaire.

SITE : Désigne le site accessible sous l'URL : www.vincennes-tourisme.fr

ARTICLE 3 : APPLICABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

3.1 Objet des Conditions Générales de Vente

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente est la définition des conditions et modalités entourant la vente en ligne par la Ville de Vincennes de ses services touristiques sélectionnés par le biais d'une seule et unique billetterie pour une clientèle individuelle accessible sur son site internet www.vincennes-tourisme.fr.

3.2 Acceptation préalable des Conditions Générales de Vente en ligne

L'acceptation des conditions générales d'utilisation est indispensable préalablement à l'acquisition, la réception ou l'utilisation d'une prestation vendue sur le site.

L'Utilisateur prend connaissance des Conditions Générales de Vente dans leur intégralité par un clic sur le lien hypertexte prévu à cet effet et les accepte en cochant la case prévue.

Le défaut d'acceptation des Conditions Générales de Vente selon les modalités précitées prive l'Utilisateur de la possibilité de poursuivre le processus de réservation en cours.

En cas d'opposition aux dites conditions générales, l'Utilisateur s'abstiendra de l'utilisation du site et du déclenchement du processus de réservation.

3.3 Modification des Conditions Générales de Vente

La Ville de Vincennes se réserve le droit de procéder à des modifications des présentes Conditions Générales de Vente à tout moment et sans préavis, étant entendu que le cas échéant, les modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées et confirmées par la Ville de Vincennes.

3.4 Capacité du Client

Tout Client déclare avoir la capacité juridique conformément aux articles 1145 et suivants du Code Civil pour contracter et utiliser le site conformément aux Conditions Générales de Vente en ligne et d'utilisation du site.

ARTICLE 4 : PROCESSUS DE RESERVATION EN LIGNE ET CONFIRMATION DE LA RESERVATION

4.1 Les réservations peuvent être passées par l'Utilisateur sur le site internet www.vincennes-tourisme.fr après avoir créé un compte personnel en complétant une page de données personnelles qu'il valide.

4.2 L'Utilisateur sélectionne une ou plusieurs activités proposée(s) sur le catalogue en ligne, puis il choisit le(s) tarif(s) et l'(es) ajoute(nt) à son « panier ».

4.3 Un récapitulatif est alors adressé à l'Utilisateur afin de « **valider son panier** », faisant apparaître le mode d'obtention des billets ainsi que le montant total à payer.

Puis l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de vente. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause.

4.4 L'Utilisateur est alors dirigé vers la page « **récapitulatif de la commande** » où il choisit le mode de paiement avant de payer.

4.5 Le paiement effectué, une « **confirmation de la commande** » est adressée à l'Utilisateur par e-mail, accusant réception de la réservation adressée à la Ville de Vincennes et reprenant les caractéristiques essentielles, le montant total de la réservation définitive enregistrée, le mode d'obtention des billets choisi par l'Utilisateur, le numéro de commande, le numéro de transaction ainsi que la facture et le e-billet à télécharger. Le contenu de cette confirmation de réservation est archivé par le Vendeur. Elle est considérée comme valant preuve du consentement de l'Utilisateur au présent contrat et de sa date.

4.6 La conservation ou l'impression du courriel de confirmation de la commande permet au Client d'apporter en tant que de besoin la preuve de la passation de la réservation auprès de la Ville de Vincennes.

ARTICLE 5 : PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Les prix des activités sont indiqués en euros, nets de toutes taxes et sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

5.2 Le paiement se fera exclusivement en ligne par carte bancaire. Il lui permettra de réserver sa prestation de manière immédiate et ferme.

Le paiement par carte bancaire pourra se faire par Carte Bleue, Visa ou Eurocard/Mastercard.

5.3 Le Client indiquera dans la zone prévue à cet effet le numéro de carte bancaire, sa date de validité ainsi que le pictogramme de sécurité inscrit au dos de la carte bancaire.

5.4 Ce mode de paiement entraînera le débit immédiat, en date du jour de passation de la réservation, de la totalité du montant de celle-ci.

5.5 Dans le cas d'un paiement donnant droit au tarif réduit ou à la gratuité, un justificatif devra être produit par le Client lors du contrôle des billets. Sans la production de ce justificatif, le plein tarif donnera lieu à un paiement complémentaire. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'UTILISATION D'UN CODE PROMO

Le Client pourra bénéficier d'un « code promo » que seul l'Office de tourisme pourra activer pour toute la durée d'une opération commerciale.

Le code promo est utilisable en une seule fois, dans la limite des places disponibles. Il est non remboursable. Il ne peut donner de la part des utilisateurs à aucune contestation d'aucune sorte, ni à la remise de leur contre-valeur en argent, ni à leur remboursement ou échange, pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 7 : PREUVE

7.1 Les données inscrites dans la base de données de la Ville de Vincennes constituent la preuve des réservations effectuées, sous réserve d'une erreur matérielle manifeste dont il incombe au Client d'apporter la preuve. Le contenu des informations de réservation (caractéristiques essentielles de la réservation, prix et modalités de paiement) est archivé par la Ville pendant la durée légale de 6 années en précisant que l'opération a donné lieu à l'impression de billet.

7.2 Les données relatives aux réservations effectuées constituent des modes de preuve admis et opposables dans les mêmes conditions que les actes établis par écrit.

ARTICLE 8 : SECURITE DES PAIEMENTS

Le site internet www.vincennes-tourisme.fr fait l'objet d'un accord avec le site de paiement sécurisé Paybox. La transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré. Les informations confidentielles relatives au paiement ne sont saisies qu'au moment du passage sur le site sécurisé Paybox. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur, ni sur celui de l'hébergeur RODRIGUE, ni sur celui de la Ville de Vincennes.

Une fois que Paybox confirme la validation de la commande, le débit de la carte est opéré.

ARTICLE 9 : BILLET ELECTRONIQUE

Dès réception du paiement, un mail de confirmation de commande est transmis à l'Utilisateur et valide définitivement la commande. Le billet électronique est transmis en pièce jointe du mail de confirmation de commande.

Le billet électronique est valable s'il est imprimé dans sa totalité sur une imprimante jet d'encre ou laser, sur du papier A4, vierge recto et verso, en format portrait (vertical), sans modification de la taille d'impression. Tout billet électronique partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. L'Utilisateur peut également le présenter au guide sur son smartphone, sa tablette ou bien venir le retirer gratuitement à l'Office de tourisme.

Chaque billet électronique est muni d'un code-barre unique, permettant l'accès d'une seule personne à l'activité mentionnée sur le billet. Toutes les autres copies du même billet électronique seront refusées.

L'Utilisateur doit conserver précieusement la confirmation de commande avec le billet électronique, aucune contestation ne pourra être formulée sur une reproduction illégale même faite à son insu.

Le billet électronique n'est ni échangeable, ni remboursable. Il est personnel et incessible.

Un justificatif sera demandé le jour de la visite pour les tarifs réduits et exonérés.

Le billet électronique récapitule sur une seule page les informations pratiques liées à la réservation d'une activité et mentionne : la date, le lieu et l'horaire de l'activité, le lieu de rendez-vous, les moyens d'accès, le numéro de commande ainsi que le nom et prénom de l'Utilisateur.

ARTICLE 10 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

10.1 Les Conditions Générales de Vente sont portées à la connaissance du bénéficiaire de la prestation, accessibles sur le site internet www.vincennes-tourisme.fr et sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme de Vincennes.

10.2 La possibilité de bénéficier d'une prestation est subordonnée à la présentation préalable du e-billet, imprimé ou dématérialisé.

10.3 La délivrance de la prestation est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente, notamment en termes d'annulation ou de modification de la réservation, de limite d'âge... du bénéficiaire mentionné sur le billet électronique.

ARTICLE 11 : RETARD DU CLIENT

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur son e-billet. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, la prestation non consommée au titre de ce retard restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 12 : DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

Aucun billet ne peut donc être repris, ni remboursé ; sa revente est interdite.

ARTICLE 13 : MODIFICATION PAR LE SERVICE DE RESERVATION D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Si le service de réservation modifie un élément de la prestation et informe préalablement le Client dans les meilleurs délais, celui-ci peut accepter les nouvelles conditions de visite ou résilier son achat sans frais ; il sera alors remboursé.

ARTICLE 14 : ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

Si le service de réservation annule la prestation et informe préalablement le Client dans les meilleurs délais, le Client sera alors intégralement remboursé

Les raisons de l'annulation du fait du vendeur seront dues à un cas de « force majeure » (notamment : intempéries, crise sanitaire, guide empêché, fermeture exceptionnelle d'un site, mesures de police...). De plus, dans le cas d'un trop faible nombre de participants déjà inscrits (en dessous de 4 personnes), le Vendeur est susceptible d'annuler la prestation et d'en informer les Clients déjà inscrits dans les meilleurs délais. Le Vendeur n'échangera pas le billet mais le remboursera par virement bancaire exclusivement.

ARTICLE 15 : ASSURANCES

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait pendant la prestation.

La Ville de Vincennes a souscrit à une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés au bénéficiaire par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligence commises à l'occasion de son activité d'émetteur de prestations.

Immatriculation sous le numéro de SIRET : 219 400 801 00011

Assurances Responsabilité Civile Professionnelle : SMACL n°054206 / V

ARTICLE 16 : RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au Vendeur dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 17 : RECLAMATIONS PROPRES A LA RESERVATION EN LIGNE

Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation doit être adressée au Vendeur dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Après avoir saisi la Ville de Vincennes et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

ARTICLE 18 : ENGAGEMENT DU VENDEUR - CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE

L'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle. Le contenu du présent site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. Le Vendeur et éditeur du présent site s'engage à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le Client à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le site pour son usage strictement personnel.

ARTICLE 19 : ENGAGEMENT DU CLIENT - CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE

L'Utilisateur s'engage pour sa part à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le site, ce qui implique qu'il s'engage à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du propriétaire du site, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre. Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du site sur tout autre support. Le non-respect de ces engagements impératifs engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

ARTICLE 20 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

20.1 Le site internet www.vincennes-tourisme.fr est déclaré auprès de la CNIL.

20.2 Le Vendeur aura recours à la collecte des données personnelles concernant le client lors notamment des passations de réservation du ou des prestation(s), ces informations étant obligatoires pour valider ladite réservation.

20.3 Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données personnelles et un droit d'opposition lorsque celles-ci sont recueillies.

Pour ce faire, il doit adresser un courrier à : Hôtel de Ville, Direction de la Règlementation, A l'attention du Délégué à la protection des données, 53 bis rue de Fontenay, BP 123, 94304 Vincennes Cedex ou un courriel à l'adresse suivante : dpo@vincennes.fr

20.4 L'Utilisateur est informé du fait que le site utilise des cookies conçus pour être utilisés uniquement par la Ville de Vincennes.

Ainsi, à chaque connexion sur le site, les cookies permettent notamment l'enregistrement du type et de la version du navigateur de l'Utilisateur, l'historique de ses réservations, les produits consultés, les dates et heures de visite.

Pour bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du site, il est donc préférable que l'Utilisateur paramètre son navigateur Internet (par exemple Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari) pour que celui-ci accepte les cookies.

L'utilisateur a la faculté de s'opposer à l'enregistrement de ces cookies.

En effet, la plupart des navigateurs Internet permettent de configurer les options Internet et de sécurité ou encore les préférences de l'Utilisateur afin de refuser ou de désactiver les cookies, ou encore d'obtenir un message qui signalera à l'Utilisateur l'envoi de cookies.

20.5 Les photographies présentées dans le catalogue en ligne ne sont pas contractuelles et toute reproduction partielle ou entière est interdite.

ARTICLE 20 : INDEPENDANCE DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devrait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions des conditions générales de vente ne serait pas affectée.

ARTICLE 21 : LOI APPLICABLE

La loi applicable aux Conditions Générales de Vente et le contrat conclu à l'occasion d'une réservation d'activité est la loi française pour tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation.

Une traduction commerciale en langues étrangères de certaines visites guidées figurant sur le site vincennes-tourisme.fr peut toutefois être accessible. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.

ARTICLE 22 : JURIDICTION COMPETENTE (REGLEMENT DES LITIGES)

Toute difficulté ou contestation qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation des Conditions Générales de Vente ou de l'exécution de la vente et qui n'aurait pu faire l'objet d'un règlement amiable, sera porté devant le Tribunal administratif.