

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BILLETTERIE EN LIGNE

VILLE DE SAINT-RAPHAËL

16 juillet 2019

PREAMBULE

La Ville de Saint-Raphaël propose à la vente des billets de places de spectacle et des billets d'entrée pour certains musées municipaux sur son site Internet www.ville-saintraphael.fr.

Les présentes conditions générales de vente, définissant les relations contractuelles entre l'acheteur en ligne (ci-après « le client ») et la Ville, s'appliquent, de plein droit et sans restriction, à tout achat de billet en ligne pour les places de spectacle et les musées municipaux via le site Internet de la Ville.

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de billets de places de spectacle et d'entrée pour les musées municipaux sur le site www.ville-saintraphael.fr.

Il est également précisé que les présentes conditions générales de vente concernent uniquement les actes de vente et d'achat de billetterie, et en aucun cas les spectacles et les musées en eux-mêmes. Les salles de spectacle et musées auxquels ces billets donnent accès peuvent également comporter des conditions ou un règlement intérieur propre, dont le client doit prendre connaissance avant d'accéder au spectacle ou au musée concerné.

En achetant en ligne, sur le site susmentionné, un ou plusieurs billet(s) de places de spectacle ou d'entrée pour les musées municipaux, le client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. Il est donc invité à en prendre connaissance attentivement avant tout achat en ligne.

ARTICLE 1 - APPLICATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales de vente applicables au client sont celles en vigueur sur le site Internet www.ville-saintraphael.fr à la date de l'achat du billet en ligne.

La Ville de Saint-Raphaël se réserve le droit de modifier, de compléter ou d'adapter les présentes conditions générales de vente, à tout moment et sans préavis, dans la mesure permise par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 2 - PRIX

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

La Ville de Saint-Raphaël se réserve le droit :

- De modifier les catégories de places de spectacle ainsi que les prix des billets correspondant à ces catégories,
- De modifier les prix des billets d'entrée pour les musées.

Cependant, les prix sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

Les billets vendus en ligne sont des billets à plein tarif ou des billets à tarif réduit. Des justificatifs peuvent être demandés lors de l'achat de billets à tarif réduit, et des contrôles effectués à l'entrée de la salle de spectacle ou du musée concerné.

L'obtention de billets gratuits se fait uniquement aux guichets de billetterie du Centre Culturel ou des musées concernés, sur présentation des justificatifs correspondants.

Chaque transaction est plafonnée à un montant maximum de 3.000 euros.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

ARTICLE 3 - PLACEMENT

Pour les billets de places de spectacle, en fonction des configurations, il peut être proposé au client :

- Des places numérotées ou des places en placement libre
- Des places faisant partie de plusieurs catégories, correspondant chacune à différentes zones de la salle, lesquelles peuvent être ou non numérotées
 - Des places libres dans l'ensemble de la salle

Au cours de la réservation, et si tout ou partie des places proposées sont numérotées, ces places peuvent être indiquées sur un plan de salle si un tel plan est disponible. La localisation des places sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible, toutefois les plans de salles eux-mêmes, lorsqu'ils sont fournis, sont mis en place à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle.

Une fois la commande validée, aucune réclamation quant à la localisation des places ne pourra être prise en compte.

ARTICLE 4 - PAIEMENT – SECURISATION DES PAIEMENTS

Seul le paiement en ligne est accepté.

Les billets de places de spectacle et les billets d'entrée de musée achetés sur le site Internet www.ville-saintraphael.fr sont réglés uniquement par carte bancaire du réseau VISA compatible avec le site de paiement sécurisé PAYBOX (CARTE BLEUE/CARTE VISA/CARTE EUROCARD/CARTE MASTERCARD).

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage afin de protéger, le plus efficacement possible, toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction de paiement en ligne est assurée par le système PAYBOX, via un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment les informations concernant la carte bancaire du client ne transitent sur le serveur de la Ville de Saint-Raphaël.

Ce n'est qu'une fois que le système PAYBOX a confirmé la validation de la commande que le débit de la carte est opéré.

Certaines banques demandent un procédé d'identification supplémentaire pour les achats en ligne ; le client est invité à se rapprocher de sa banque pour plus d'informations.

ARTICLE 5 - DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande et aux relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires, et pour permettre à la Ville de Saint-Raphaël d'améliorer et de personnaliser les services qu'elle propose et les informations qu'elle est amenée à adresser à ses clients.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses informations ; il dispose également d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition et d'un droit à la portabilité de ses informations.

Il peut exercer ces droits sur simple demande effectuée par courrier signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité et de l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée, adressé à *Ville de Saint-Raphaël – Hôtel de Ville – Place Sadi Carnot – BP 80160 – 83701 SAINT RAPHAËL* .

ARTICLE 6 - VALIDATION ET CONFIRMATION DE LA COMMANDE

L'acceptation des conditions générales de vente, par le fait de cocher la case « J'ACCEPTÉ LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE », permet de valider la commande.

La commande de billets n'est définitivement confirmée qu'après que le client ait cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE », et n'engage la Ville de Saint-Raphaël qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

ARTICLE 7 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 12° du code de la consommation, les billets de places de spectacle et les billets d'entrée pour les musées, assimilables à des prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, ne font l'objet d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 8 - MODES D'OBTENTION DES BILLETS

Le client a le choix entre deux modes d'obtention du ou des billet(s) :

- Billet imprimable à domicile
- Retrait du billet aux guichets

Article 8.1 - Billet imprimable à domicile

Le billet imprimable à domicile permet au client d'imprimer le(s) billet(s) acheté(s) sur une imprimante ordinaire, à partir d'un accès Internet.

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

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés ou seront considérés comme non valables. En conséquence, si le client choisit l'option du billet imprimable à domicile, il doit s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer son billet. La Ville de Saint-Raphaël décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours d'impression du billet imprimable à domicile.

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 de la salle de spectacle ou du musée concerné à l'aide de lecteurs de code barre.

Il est impossible d'être admis plusieurs fois à l'entrée de la salle de spectacle ou du musée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billet(s) est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à entrer dans la salle de spectacle ou dans le musée, étant présumée à être le porteur légitime du billet.

C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet de quelque manière que ce soit, ou de le mettre à disposition d'un tiers à de telles fins. La Ville n'est pas tenue 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 du billet, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimé à domicile. Si le véritable détenteur du billet ne peut accéder à la salle ou au musée parce qu'il se présenterait ultérieurement, il n'a aucun droit au remboursement du prix acquitté.

Article 8.2 - Retrait du billet aux guichets

Le billet peut être retiré aux guichets du Centre Culturel ou du musée concerné. Le client est invité à consulter le site Internet de la Ville, de la salle ou du musée concerné pour connaître les horaires d'ouverture des guichets.

Le billet sera remis sur présentation du mail de confirmation de la commande et du paiement.

ARTICLE 9 - UTILISATION ET VALIDITE DES BILLETS

La revente des billets est interdite. La loi n° 2012-348 du 12 mars 2012 protège les spectateurs contre la revente de billets par toute société ou personne physique non agréée par le producteur de spectacle. En application de cette loi (article 313-6-2 du code pénal), il est interdit de revendre des billets de spectacles de manière habituelle, sans l'autorisation expresse du producteur du spectacle. Le non-respect de cette interdiction est puni d'une peine de 15.000 € d'amende, portée à 30.000 € en cas de récidive.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit, ou de le mettre à disposition d'un tiers à de telles fins.

Les billets achetés en ligne sont nominatifs, qu'ils donnent accès à un spectacle ou à un musée. La Ville de Saint-Raphaël se réserve le droit de contrôler l'identité du client à l'entrée de la salle de spectacle ou à l'entrée du musée.

S'agissant des billets de places de spectacle, le billet est valable uniquement pour le spectacle qu'il concerne, à la date, à l'heure et aux conditions figurant sur le billet. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin du spectacle concerné.

S'agissant des billets d'entrée pour les musées, et sauf conditions particulières spécifiques, le billet est valable pour la journée dont la date est indiquée sur ledit billet. Il doit être conservé jusqu'à la fin de la visite du musée concerné.

ARTICLE 10 - REMBOURSEMENT – ANNULATION

A compter de son achat par le client, un billet ne peut être ni échangé, ni remboursé (sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante dans les conditions ci-après déterminées), même et sans que cette liste soit exhaustive, en cas :

- De perte,
 - De vol,
- De modification dans l'ordre, la durée ou la distribution du spectacle auquel le billet donne accès,
- De modification dans les expositions ou les horaires d'ouverture du musée auquel le billet donne accès.

En cas d'annulation du spectacle auquel le billet donne accès, ou d'indisponibilité ou d'empêchement d'ouverture de la salle dans laquelle le spectacle doit se dérouler, quelle qu'en soit la cause, la Ville de Saint-Raphaël peut proposer au client une autre date de spectacle si le lieu du spectacle et les tarifs disponibles sont identiques à ceux du spectacle annulé. La Ville de Saint-Raphaël propose dans tous les cas le remboursement du billet, et le client est toujours libre de choisir cette option.

En cas d'empêchement d'ouverture du musée à la date auquel le billet donne accès, quelle qu'en soit la cause, la Ville de Saint-Raphaël propose si possible au client une autre date de visite. La Ville de Saint-Raphaël propose dans tous les cas le remboursement du billet, et le client est toujours libre de choisir cette option.

Le client accepte d'être contacté par la Ville au moyen des coordonnées saisies lors de l'achat en ligne afin d'être informé d'une éventuelle annulation d'un spectacle ou fermeture d'un musée, et d'être informé sur son droit à remboursement.

S'agissant des modalités du remboursement, la Ville de Saint-Raphaël a mis en place une « *régie d'avances pour le remboursement de la billetterie des spectacles et prestations annexes* », installée au Centre Culturel, Place Gabriel Péri, 83700 SAINT-RAPHAËL et qui fonctionne selon ses jours et horaires d'ouverture. Le remboursement peut être effectué en numéraire, chèque ou virement bancaire.

ARTICLE 11 - SERVICE CLIENTÈLE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, notre service e-billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone : 04.98.11.89.00, du Mardi au Samedi de 8h30 à 19h00 et le Dimanche de 10h00 à 17h00.
2. Courrier : Hôtel de Ville – BP 80160 - Place Sadi Carnot – 83701 SAINT-RAPHAEL CEDEX
3. Formulaire mail: Contactez-nous par courriel : billetterie@ville-saintraphael.fr

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit à l'adresse suivante :

Ville de Saint-Raphaël - Hôtel de Ville – BP 80160 - Place Sadi Carnot – 83701 SAINT-RAPHAEL CEDEX

La Ville de Saint-Raphaël et le client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir à l'occasion de l'exécution d'un achat en ligne de billet.

En cas d'échec, les tribunaux compétents seront saisis à l'initiative de la partie la plus diligente.

« SAINTRAPH-BOUTIQUE »

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE DES PRODUITS DERIVES

01/12/2021

La Commune de Saint-Raphaël dispose d'un espace de vente en ligne, dénommé « Saint-Raph' Boutique », accessible par le biais de son site Internet www.ville-saintraphael.fr, et qui permet notamment d'effectuer des achats de produits dérivés.

Article 1 – Application des conditions

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à toutes les commandes passées sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique » (ci-après « Commande ») de la Commune de Saint-Raphaël (ci-après « le Vendeur »), en vue de l'achat d'un ou plusieurs produit(s) dérivé(s) (ci-après « Produit(s) »).

En achetant un Produit via l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique », le Client accepte sans réserve les présentes CGV. Il est donc invité à en prendre connaissance attentivement avant toute Commande.

Le Vendeur conserve la possibilité de modifier, de compléter ou d'adapter à tout moment les présentes CGV, notamment afin de respecter toute nouvelle réglementation, mais seule la version des CGV en vigueur au moment de la Commande est opposable au Client.

Article 2 – Client

Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans, et avoir la capacité juridique nécessaire pour passer Commande.

Le Client s'engage à effectuer un usage strictement personnel, et exclusif de toute finalité commerciale, des Produits commandés.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement ou à la livraison d'une Commande antérieure.

Article 3 – Produits

Les Produits proposés sont ceux qui figurent sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique », dans la limite des stocks disponibles.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Les photographies jointes au descriptif de chaque Produit sont également les plus fidèles possibles, mais ne sont pas contractuelles et n'engagent pas le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de Produits proposés à la Commande.

Article 4 – Prix et frais de livraison

Le prix des Produits est celui indiqué sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique » au moment de la Commande par le Client.

Il est indiqué en Euros et payable en Euros, T.V.A. incluse, au taux applicable au jour de la Commande. Tout changement de ce taux sera répercuté automatiquement sur le prix de vente du Produit.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les prix des Produits à tout moment, mais seul le prix figurant sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique » au moment de la Commande sera applicable au Client.

Le prix des Produits s'entend hors frais de livraison si le Client fait le choix de l'envoi à domicile.

Lesdits frais de livraison dépendent du montant de la Commande.

Pour une livraison en France Métropolitaine, les dispositions suivantes sont applicables :

- Pour toute commande égale ou supérieure à 50,00 Euros TTC*, les frais de livraison sont offerts ;
- Pour toute commande inférieure à 50,00 Euros TTC*, les frais de livraison sont forfaitairement fixés à la somme de 6,95 Euros TTC.

**Si le Client passe une Commande comprenant des Produits et des billets, également vendus en ligne sur l'espace « Saint-Raph' Boutique », seul les Produits sont pris en compte dans le montant ci-dessus*

Pour une livraison hors France Métropolitaine, les dispositions suivantes sont applicables :

- Pour toute commande égale ou supérieure à 100,00 Euros TTC*, les frais de livraison sont offerts ;
- Pour toute commande inférieure à 100,00 Euros TTC*, les frais de livraison sont forfaitairement fixés à la somme de 12.95 Euros TTC.

**Si le Client passe une Commande comprenant des Produits et des billets, également vendus en ligne sur l'espace « Saint-Raph' Boutique », seul les Produits sont pris en compte dans le montant ci-dessus*

Le montant des frais de livraison applicables à la Commande sera en tout état de cause précisé avant validation de la Commande.

Article 5 – Commande et modalités de paiement

5.1 Création de compte

Avant tout première Commande sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique », le Client doit créer un compte sur le site Internet www.ville-saintraphael.fr.

La rubrique de création de compte est accessible directement sur le site Internet www.ville-saintraphael.fr en cliquant sur l'onglet « Démarches en ligne », et cette option de création de compte est rappelée sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique ».

Pour toute Commande ultérieure sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique », ou s'il souhaite consulter son compte (état des commandes, profil etc.), le Client devra s'identifier à l'aide des informations (identifiant, mot de passe) qui lui auront été fournies lors de la création de son compte.

5.2 Processus de Commande – Modalités de paiement

Le Client passe Commande d'un ou plusieurs Produits offerts à la vente sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique ».

Une fois connecté à son compte, le Client sélectionne les Produits qu'il souhaite commander dans le « panier », modifie ledit panier si besoin (quantités, références etc.), choisit entre l'envoi à domicile ou le retrait du ou des Produits au guichet, vérifie l'adresse de livraison ou en renseigne une nouvelle.

A l'issue de cette procédure, les éventuels frais de livraison sont calculés et soumis au Client.

Le Client choisit ensuite le paiement par carte bancaire. Seul ce type de paiement est accepté pour les Commandes effectuées sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique ».

L'étape suivante lui propose de vérifier l'ensemble des informations, de prendre connaissance et d'accepter les présentes CGV en cochant la case correspondante, puis l'invite à valider sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande ».

Le Client est redirigé sur l'interface sécurisée PAYBOX (CARTE BLEUE/CARTE VISA/CARTE EUROCARD/CARTE MASTERCARD). Les informations fournies par le Client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage afin de protéger, le plus efficacement possible, toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction de paiement en ligne est assurée par le système PAYBOX, via un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment les informations concernant la carte bancaire du client ne transitent sur le serveur du Vendeur.

Certaines banques demandent un procédé d'identification supplémentaire pour les achats en ligne ; le client est invité à se rapprocher de sa banque pour plus d'informations.

En cas de refus de paiement par l'établissement bancaire concerné, la Commande est automatiquement annulée.

Si le paiement est accepté, la Commande est enregistrée et la transaction définitivement formée, le paiement irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ayant servi au paiement.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ayant servi au paiement, le Client pourra exiger l'annulation du paiement par carte, les sommes versées lui seront alors recréditées, s'il apporte la preuve que le paiement contesté a été frauduleusement effectué, à distance, sans utilisation physique de sa carte. Pour obtenir le remboursement du débit frauduleux et des éventuels frais bancaires que l'opération a pu engendrer, le porteur de la carte doit contester, par écrit, le prélèvement auprès de sa banque, dans les 79 jours suivant l'opération, voire 120 jours si le contrat le liant à celle-ci le prévoit. Les montants prélevés sont remboursés par la banque dans un délai maximum d'un mois après réception de la contestation écrite formée par le porteur. Aucun frais de restitution des sommes ne pourra être mis à la charge du titulaire.

Une fois la Commande validée par le Client et après paiement, le Client reçoit un courrier électronique de confirmation de la Commande. Ce courrier électronique constitue pour le Client une preuve de la transaction (Commande et paiement de celle-ci), que le Vendeur lui recommande de conserver.

Article 6 – Mode d'obtention des Produits

Au moment de la Commande, le Client peut opter, au choix et/ou selon possibilités techniques du Vendeur, pour :

- Le retrait des Produits sur l'un des sites du Vendeur (Musée Louis de Funès, Musée Archéologique, Centre Culturel, Office de Tourisme), selon les horaires d'ouverture que le Client est invité à consulter sur le site Internet www.ville-saintraphael.fr. La Commande sera remise sur présentation du courrier électronique de confirmation de la Commande et du paiement.
- L'envoi à domicile de la Commande, moyennant le paiement des frais de livraison éventuellement applicables dans les conditions de l'article 4 ci-avant.

Lorsque le Client a opté pour l'envoi à domicile, les dispositions applicables sont les suivantes : les livraisons sont faites à l'adresse indiquée par le Client au moment de la Commande. Les livraisons sont effectuées par La Poste, service de livraison avec suivi, remise sans signature. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. En cas d'absence du Client lors de la livraison, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres, lui permettant de retirer la Commande au bureau de Poste le plus proche, dans les délais indiqués sur l'avis de passage. Les risques liés au transport sont à la charge du Client à compter du moment où la Commande quitte les locaux du Vendeur. Le Client est tenu de vérifier, en présence du préposé de La Poste ou du livreur, l'état de l'emballage de la Commande et son contenu à la livraison. En cas de dommage pendant le transport, toute réclamation doit être effectuée auprès du transporteur, dans un délai de 3 jours à compter de la livraison.

Article 7 – Exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours, à compter du jour de la réception ou du retrait du ou des Produit(s) commandé(s), pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Dans le cas d'une Commande unique portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier Produit.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-19 du même code, le jour de la réception ou du retrait du ou des Produit(s) n'est pas compté dans ce délai, qui commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ; si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du même code, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- Pour des Produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,
- Pour des Produits consistant en des enregistrements audio ou vidéo de type CD ou DVD, s'ils ont été descellés par le Client,
- De manière générale, pour tout Produit endommagé par le Client, lorsque cette dépréciation résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client, celui-ci renvoie ou restitue au Vendeur le ou les Produit(s) concerné(s), dans leur emballage s'agissant de CD ou DVD et en tout état de cause dans leur état d'origine, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la décision de rétractation.

Le Vendeur rembourse au Client la totalité des sommes versées pour le ou les Produit(s) renvoyé(s) ou restitué(s), en ce compris les frais de livraison si le Client avait opté pour l'envoi à domicile, à l'exclusion d'éventuels frais de retour demeurant à la charge du Client. Le remboursement a lieu sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la restitution du ou des Produits concerné(s) ou à compter de la fourniture par le Client de la preuve de leur expédition en retour. Le Vendeur effectue ce remboursement par virement bancaire sur présentation d'un RIB au nom du Client.

Article 8 – Garanties

Tous les Produits en vente sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique » bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil), permettant au Client de renvoyer ou de restituer le ou les Produit(s) non conforme(s) ou défectueux, et de choisir contre un échange ou un remboursement.

Toutes les réclamations, demandes d'échanges, de remboursement ou droit de rétractation doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : *Commune de Saint-Raphaël – SAINT-RAPH BOUTIQUE – Hôtel de Ville – BP 80160 – Place Sadi Carnot – 83701 Saint-Raphaël Cedex.*

Article 9 – Responsabilités

La responsabilité du Vendeur ne pourra être mise en cause si la non-exécution ou la mauvaise exécution de l'une de ses obligations telles que décrites dans les présentes CGV est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure, tel que défini et retenu par la jurisprudence applicable.

Article 10 – Données personnelles

Le Client est informé que le Vendeur est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel le concernant. La base légale de ce traitement est contractuelle. Ces données sont nécessaires au traitement de la Commande par le Vendeur. A défaut de fourniture de ces données, la Commande ne pourra être prise en compte.

Les données fournies par le Client sont traitées par le Vendeur pour les finalités suivantes :

- Gestion de la Commande ;
- Finalisation de la transaction ;
- Gestion des relations avec le Client ;
- Respect par le Vendeur de ses obligations légales et réglementaires.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Les données relatives aux paiements effectués par le Client, notamment ses données bancaires, sont conservées pendant le strict délai nécessaire à l'exécution de la finalité pour laquelle les données ont été collectées. (Disposition prévue par la politique de confidentialité RGD PD PAYBOX)
- Les autres données personnelles collectées sont conservées pour une durée de 6 ans (délai de conservation appliqué par la plateforme technique THEMIS de vente en ligne utilisé par l'éditeur de logiciel RODRIGUE)

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, le Client dispose, sur les données personnelles qui le concernent, d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données.

Le Client peut exercer ces droits sur simple demande effectuée par courrier signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité et de l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée, adressé à *Ville de Saint-Raphaël - RGPD - Hôtel de Ville - Place Sadi Carnot - BP 80160 - 83701 SAINT RAPHAËL*.

Le Client est informé que le Délégué à la Protection des Données du Vendeur est, selon délibération n° en date du 22 mai 2018, le Syndicat d'Ingénierie pour les Collectivités et Territoires Innovants des Alpes et de la Méditerranée (SICTIAM).

Article 11 - Service clientèle et suivi de Commande

Pour toute question relative aux présentes CGV ou à toute Commande effectuée sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique », le Client peut contacter le Vendeur :

- Soit par courrier à l'adresse suivante : *Ville de Saint-Raphaël - SAINT-RAPH BOUTIQUE - Hôtel de Ville - Place Sadi Carnot - BP 80160 - 83701 SAINT RAPHAËL* ;
- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : billetterie@ville-saintraphael.fr;
- Soit par téléphone au 04 98 11 89 00 du Mardi au samedi et de 09H00 à 17H00.

Article 12 - Droit applicable et litiges

Toute Commande effectuée sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique » est soumise à la loi française.

Le Vendeur et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir à l'occasion de l'exécution d'une Commande effectuée sur l'espace de vente en ligne « Saint-Raph' Boutique ». En cas d'échec, les tribunaux compétents seront saisis à l'initiative de la partie la plus diligente.