

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SERVICES TOURISTIQUES de l'OFFICE DE TOURISME DU CANAL DU MIDI AU ST CHINIAN AU 01 FEVRIER 2024

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de billets de la page internet <https://www.boutique.tourismecanaldumidi.fr> ainsi que les ventes réalisées aux comptoirs de l'office de tourisme (points d'accueil de Capestang et de St Chinian), pour les concerts, spectacles et visites guidées ayant fait l'objet d'une convention entre l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian et un de ses partenaires, ici nommé « organisateur ».

Conformément à l'article L211.9 du code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CGV pourront être modifiées et mises à jour par l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

La réservation de l'une des prestations de services touristiques vendues par l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente.

### **Article 1 : Validation de l'achat et disponibilités**

Les achats de billet s'effectuent en temps réel, dans la limite des places disponibles.

Aucune réservation ne sera acceptée par l'office de tourisme : le billet étant uniquement délivré contre paiement.

Tout billet périmé et non utilisé n'ouvre droit à aucun billet de remplacement. L'office de tourisme et l'organisateur ne peuvent être tenu responsable des erreurs commises par le client lors de son achat en ligne.

### **Article 2 : Conditions de réalisation des prestations**

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, aucun remboursement ne sera être effectuée pour les prestations non consommées au titre de ce retard.

2.1 Visites guidées - Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian ou par l'organisateur en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 5.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du guide et/ou du prestataire, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants, etc.). Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités nous vous recommandons de bien vouloir contacter l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian préalablement pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec vos capacités.

2.2 Concerts, spectacle - Pour l'ensemble des concerts et spectacles, la représentation peut être annulée par l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian ou par l'organisateur, en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 5.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de manipulation d'outils, de cheminement et de circulation et suivre les consignes et conseils du prestataire, tout au long de la représentation. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant.

### **Article 3 : Tarifs**

3.1 Les prix des billets sont indiqués en euros TTC au tarif en vigueur au moment de la vente, toutes taxes comprises, sans frais de réservation. Les prix des billets sont fixés par l'organisateur de la prestation.

3.2 Différents types de tarifs peuvent être proposés, au libre choix de l'organisateur. La vente d'un billet à tarif préférentiel ne pouvant être validée que sur présentation d'un justificatif, les billets à tarifs préférentiels seront vendus uniquement aux comptoirs de l'office de tourisme.

## **Article 4 : Paiements**

### **4.1 Modes de paiement**

Les paiements en ligne s'effectuent uniquement par carte bancaire. Le montant de l'achat est débité, que le billet soit imprimé ou pas.

Aux comptoirs de l'office de tourisme, les modes de paiements acceptés sont les suivants : carte bancaire, chèque, espèces, chèques-vacances, chèques-vacances connect.

### **4.2 Sécurisation des paiements**

Les paiements en ligne sont sécurisés par le procédé de cryptage 3D Secure. Le numéro de la carte bancaire saisi au moment du règlement de la réservation ne circule pas en clair sur le réseau internet et n'est pas communiqué au Trésor Public, mais uniquement au site de télépaiement qui assure la transaction (Payzen).

4.3 Après paiement, la commande résultant d'une vente en ligne est validée à réception du courriel automatique de confirmation (l'adresse électronique ayant été renseignée préalablement par l'acheteur, sur le formulaire d'achat en ligne).

Pour les ventes effectuées aux comptoirs de l'office de tourisme, un billet physique est remis par le personnel.

### **4.4 : données personnelles**

Les données personnelles communiquées lors de la transaction (en ligne ou aux comptoirs) sont conservées par l'office de tourisme uniquement afin de pouvoir prendre contact avec le client en cas d'annulation ou de modification de la programmation.

## **Article 5 : Annulation et remboursement**

5.1 Du fait du client - Toute réservation payée est ferme et définitive, qu'elle soit réalisée aux comptoirs de l'office de tourisme ou en ligne. Les billets ne sont pas remboursés en cas de perte ou de vol. Ils ne peuvent être ni échangés ni revendus.

Aucun remboursement ou dédommagement ne sera effectué en cas de non-utilisation du billet ou d'arrivée tardive.

5.2 Du fait de l'office de tourisme - Lorsqu'avant le début de la prestation l'office de tourisme annule la prestation de son fait ou du fait du prestataire, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution et/ou d'un report à une date ultérieure proposés par l'office de tourisme.

Dans le cas d'un remboursement pour annulation par l'organisateur, les billets seront remboursés par l'office de tourisme par virement bancaire.

5.3 Cas de force majeure - Le client et l'office de tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement extérieur aux parties, imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application des articles 1218 et 1231-1 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## **Article 6 : Délivrance des billets**

Une fois la transaction bancaire validée, le billet peut être soit imprimé au format PDF avec une bonne qualité d'impression par le client (e-billet), soit conservé dans un téléphone mobile (m-ticket).

Chaque billet est unique et ne pourra être utilisé qu'une fois. Un contrôle d'accès sera effectué au moment de la prestation. A cet effet, le billet et l'ensemble des informations qui y figurent doivent être lisibles.

## **Article 7 : Cession du contrat**

Le billet étant nominatif, celui-ci n'est pas cessible à un tiers.

### **Article 8 : Responsabilités**

L'office de tourisme du canal du midi au St Chinian ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 5.3 des présentes CGV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'office de tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service. L'office de tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat l'office de tourisme remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services concernés. Si l'office de tourisme ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

### **Article 9 : Assurance**

Lors de votre achat, l'office de tourisme ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

### **Article 10 : Protection des données personnelles**

L'office de tourisme du canal du midi au St Chinian est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à [accueil@tourismecanaldumidi.fr](mailto:accueil@tourismecanaldumidi.fr), soit par courrier à l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ;

### **Article 11 : Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.tourismecanaldumidi.fr](http://www.tourismecanaldumidi.fr) causant un préjudice quelconque à l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **Article 12 : droits applicables et litiges**

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

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'office de tourisme du canal du midi au St Chinian par courriel : [accueil@tourismecanaldumidi.fr](mailto:accueil@tourismecanaldumidi.fr) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Béziers pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.